



County of San Diego
Министерство здравоохранения и
социальных служб

Психическое здоровье
Руководство участника

**Специальные услуги психолога/психотерапевта и
организованная система услуг по лечению нарко- и
алкозависимости Medi-Cal**

**3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108**

Линия экстренной помощи и поддержки 24/7: (888) 724-7240
**[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs
/bhs/bhs_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html)**



**LIVE WELL
SAN DIEGO**

Дата вступления в силу: 5 апреля 2025 г.¹

¹ Это руководство должно быть предложено участнику, когда он впервые получает доступ к услугам.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (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。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	6
ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА.....	7
ЦЕЛЬ ДАННОГО РУКОВОДСТВА.....	8
ИНФОРМАЦИЯ О ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ/ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ	9
ПОЛУЧЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ/ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.....	13
ВЫБОР ВРАЧА	22
ВАШЕ ПРАВО НА ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ИНФОРМАЦИЕЙ О ВАШЕМ ПСИХИЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И СПРАВОЧНИКОМ ВРАЧЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СМАРТ- УСТРОЙСТВ.....	25
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ	26
УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ЧЕРЕЗ СЕРВИС ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ....	49
ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: ПОДАЧА ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЗАПРОС СПРАВЕДЛИВОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА	50
ПРИЖИЗНЕННОЕ ЗАВЕЩАНИЕ.....	63
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ	64
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАШЕМ ОКРУГЕ	75
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ.....	76

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Также доступны материалы для людей с ограниченными возможностями, например, документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт размером 20 пунктов, аудио-формат и доступные электронные форматы. Позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Звонок бесплатный.

Услуги переводчика

Округ предоставляет бесплатные круглосуточные услуги квалифицированного устного переводчика. Вам не нужно привлекать в качестве переводчика члена семьи или друзей. Мы не допускаем использование несовершеннолетних лиц в качестве переводчиков, если это не экстренная ситуация. Переводческие, лингвистические и культурные услуги предоставляются вам бесплатно. Помощь предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Для получения услуг переводчика или этого руководства на другом языке позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Звонок бесплатный.

ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА

Мы готовы помочь. Следующая контактная информация для связи с округом поможет вам получить нужные услуги.

Линия экстренной помощи и поддержки округа Сан-Диего 24/7

(888) 724-7240 (телетайп: 711)

Сайт округа Сан-Диего по вопросам психического здоровья

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

Справочник врачей округа Сан-Диего

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

1 сентября 2024 г. программа поддержки психического здоровья округа Сан-Диего (MHP и DMC-ODS) была переведена в SmartCare EHR из двух устаревших систем: SanWITs (DMC-ODS) и CCBH (MHP). В результате в 2024-2025 гг. появятся общественно доступные информационные ресурсы по программе поддержки психического здоровья округа Сан-Диего для API-доступа для пациентов.

С кем связаться, если у меня появляются мысли о суициде?

Если вы или ваш знакомый находитесь в кризисной ситуации, позвоните на горячую линию 988 по предотвращению суицида и по кризисным вопросам по телефону **988** или на национальную горячую линию по предотвращению суицида по телефону **1-800-273-TALK (8255)**. Чат доступен по ссылке <https://988lifeline.org/>. Для получения доступа к вашим локальным программам позвоните на Линию экстренной помощи и поддержки Сан-Диего 24/7 по телефону, указанному выше.

ЦЕЛЬ ДАННОГО РУКОВОДСТВА

Почему важно прочитать это руководство?

В вашем округе действует программа услуг психолога/психотерапевта, которая предлагает услуги в сфере психического здоровья, известные как «специальные услуги психолога/психотерапевта». Кроме того, в вашем округе действует организованная система услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal, предоставляющая услуги алко- и наркозависимым людям, известные как «услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ». Совместно эти услуги именуются «психологической/психиатрической помощью», и важно, чтобы у вас была информация о них, чтобы вы могли получить нужную вам помощь. В этом руководстве описаны предоставляемые вам услуги и процесс получения помощи. Оно также ответит на многие ваши вопросы.

Вы узнаете:

- Как получить психологическую/психиатрическую помощь в вашем округе.
- Какие услуги вам доступны.
- Что делать, если у вас возник вопрос или проблема.
- Ваши права и обязанности как жителя округа.
- Имеется ли дополнительная информация о вашем округе, которая может быть указана в конце данного руководства.

Если вы не ознакомитесь с этим руководством сейчас, сохраните его и прочитайте позже. Используйте этот документ вместе с документом, который вы получили при подаче заявки на страховку Medi-Cal. Если у вас есть вопросы по страховке Medi-Cal, обратитесь в округ по номеру телефона, указанному в начале этого руководства.

Где я могу получить дополнительную информацию о страховке Medi-Cal?

См. сайт Департамента здравоохранения <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> для получения дополнительной информации о страховке Medi-Cal.

ИНФОРМАЦИЯ О ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ/ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Как сообщить, если вам или вашему знакомому требуется помощь?

Многие люди проходят через трудные времена в жизни и многие сталкиваются с психологическими проблемами или зависимостью от психоактивных веществ.

Самое важное, о чем нужно помнить – вы можете получить помощь. Если вы или член вашей семьи имеете право на страховку Medi-Cal и вам нужна психологическая/психиатрическая помощь, позвоните на Линию экстренной помощи и поддержки Сан-Диего 24/7 по телефону, указанному на обложке этого руководства. Представитель вашей программы регулируемого медицинского обслуживания может также помочь вам обратиться в округ, если он полагает, что вам или члену вашей семьи нужна психологическая/психиатрическая помощь, которую не покрывает программа регулируемого медицинского обслуживания. Ваш округ может помочь найти врача, который может вам оказать нужные вам услуги.

Приведенный ниже перечень поможет определить, нужна ли помощь вам или члену вашей семьи. Если более одного признака наблюдается или появляется в течение длительного времени, это может говорить о более серьезной проблеме, которая требует профессиональной помощи. Вот некоторые распространенные признаки того, что вам может потребоваться помощь в связи с состоянием психического здоровья или со злоупотреблением психоактивными веществами:

Мысли и чувства

- Резкие перепады настроения, возможно, без причины, например:
 - Чрезмерное беспокойство, тревожность или страх
 - Сильная грусть или очень подавленное состояние
 - Слишком приподнятое состояние, эйфория
 - Длительная злость или раздражительность
- Мысли о суициде
- Мысли только о том, как достать и употребить алкоголь или наркотики
- Труднообъяснимые проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью

- Вы слышите, видите или чувствуете вещи, которые трудно объяснить или о которых большинство людей говорят, что они не существуют

Физические признаки

- Многочисленные физические проблемы, возможно, без очевидных причин, такие как:
 - Головная боль
 - Боли в животе
 - Слишком долгий сон или недостаток сна
 - Чрезмерный или сниженный аппетит
 - Неспособность четко говорить
- Ухудшение внешнего вида или серьезные проблемы с внешним видом, такие как:
 - Резкий набор или снижение веса
 - Покраснение глаз и необычно широкие зрачки
 - Странный запах изо рта, от тела или одежды

Поведение

- Последствия вашего поведения в связи с нарушением психического здоровья или с употреблением алкоголя или наркотиков, такие как:
 - Проблемы на работе или в школе
 - Проблемы в отношениях с другими людьми, членами семьи или друзьями
 - Несоблюдение ваших обязательств
 - Неспособность вести обычную повседневную жизнь
- Избегание друзей, членов семьи или социальных мероприятий
- Скрытность или тайная потребность в деньгах
- Проблемы с правоохранительной системой по причине изменения вашего психического здоровья или употребления алкоголя или наркотиков

Участники младше 21 года

Как узнать, нужна ли помощь ребенку или подростку?

Вы можете обратиться в свой округ или к представителю программы регулируемого медицинского обслуживания для оценки состояния ребенка или

подростка, если вам кажется, что у него есть признаки нарушения психического здоровья. Если ваш ребенок или подросток имеет право на страховку Medi-Cal и оценка его состояния показывает потребность в психологической/психиатрической помощи, округ организует получение психологической/психиатрической помощи вашим ребенком или подростком. Ваша страховая компания также может помочь вам обратиться в свой округ, если ее сотрудники полагают, что вам или вашему ребенку или подростку нужна психологическая/психиатрическая помощь, которую не покрывает программа регулируемого медицинского обслуживания. Также есть услуги для родителей, испытывающих стресс в связи с родительством.

Несовершеннолетним детям в возрасте 12 лет и старше может не требоваться родительское согласие для получения амбулаторных услуг психолога/психотерапевта или лечения в интернате, если наблюдающий ребенка врач полагает, что ребенок является достаточно зрелым для получения психологических/психиатрических услуг или лечения в интернате.

Несовершеннолетним детям в возрасте 12 лет и старше может не требоваться родительское согласие для получения медицинской помощи и консультаций для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Участие родителей или опекунов требуется, если наблюдающий ребенка специалист не решит, что их участие будет нежелательным, после консультации с ребенком.

Приведенный ниже перечень поможет определить, нужна ли помощь вашему ребенку или подростку. Если более одного признака наблюдается или сохраняется в течение длительного времени, это может говорить о более серьезной проблеме, которая требует профессиональной помощи. Вот несколько признаков, на которые нужно обратить внимание:

- Серьезное нарушение внимания или неусидчивость, что создает для ребенка физическую опасность или проблемы в школе
- Сильное беспокойство или страхи, которые затрудняют повседневную жизнь
- Внезапный сильный страх без причины, иногда с учащением сердцебиения или дыхания

- Сильная грусть или избегание общения с другими людьми в течение двух и более недель, что создает проблемы в повседневной жизни
- Сильные перепады настроения, что вызывает проблемы в отношениях
- Значительные изменения поведения
- Отказ от еды, вызывание рвоты или прием препаратов для снижения веса
- Неоднократное употребление алкоголя или наркотиков
- Агрессивное неконтролируемое поведение, которое может нанести вред самому ребенку или другим людям
- Серьезные планы или попытки причинить себе вред или убить себя
- Частые драки, использование оружия или серьезное желание причинить боль другим людям

ПОЛУЧЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ/ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Как получить психологическую/психиатрическую помощь?

Если вам кажется, что вам нужна психологическая/психиатрическая помощь, например, специальные услуги психолога/психотерапевта и/или лечение расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, вы можете обратиться в свой округ по номеру телефона, указанному на обложке этого руководства. После обращения в округ вы пройдете скрининг, и вас запишут на обследование.

Вы также можете обратиться за психологической/психиатрической помощью на свою программу регулируемого медицинского обслуживания, если вы являетесь ее участником. Если представитель программы регулируемого медицинского обслуживания определит, что вы соответствуете критериям для получения психологической/психиатрической помощи, представитель программы регулируемого медицинского обслуживания поможет вам пройти обследование для получения психологической/психиатрической помощи через ваш округ. В конечном итоге, нет правильного или неправильного способа получения психологической/психиатрической помощи. У вас даже может быть возможность получения психологической/психиатрической помощи через свою программу регулируемого медицинского обслуживания, помимо психологической/психиатрической помощи, получаемой через округ. Вы можете получить доступ к этим услугам через вашего психолога/психиатра, если он решит, что эти услуги клинически целесообразны для вас и если они скоординированы и не дублируются.

Кроме того, помните о следующем:

- Вы можете получить направление на получение психологической/психиатрической помощи от округа через другого человека или организацию, включая врача общей практики, школу, члена вашей семьи, опекуна, программу регулируемого медицинского обслуживания или другие организации округа. Обычно вашему врачу или представителю программы регулируемого медицинского обслуживания понадобится ваше

согласие или разрешение родителя или опекуна ребенка для выдачи направления непосредственно в округ, за исключением экстренных случаев.

- Ваш округ не может отклонить запрос на первичную оценку, чтобы определить, отвечаете ли вы критериям для получения психологической/психиатрической помощи.
- Психологическая/психиатрическая помощь может предоставляться округом или другими поставщиками услуг, с которыми у округа заключены контракты (например, клиниками, медицинскими центрами, местными организациями или отдельными врачами).

Где я могу получить психологическую/психиатрическую помощь?

Вы можете получить психологическую/психиатрическую помощь в округе, в котором вы живете, а также за пределами своего округа, при необходимости. Каждый округ предоставляет психологическую/психиатрическую помощь для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам менее 21 года, вы имеете право на дополнительное страховое покрытие и услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Дополнительную информацию см. в разделе «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» этого руководства.

Ваш округ поможет вам найти врача, который сможет обеспечить необходимое лечение. Округ обязан направить вас в ближайшую к вашему дому клинику, которая окажет вам помощь, или в клинику, находящуюся на разумном расстоянии от дома, в пределах установленных норм.

Когда я смогу получить психологическую/психиатрическую помощь?

Когда вы записываетесь к врачу, округ должен соблюдать нормы времени для записи. Для получения услуг психолога/психотерапевта округ должен обеспечить вам запись:

- В течение 10 рабочих дней с момента подачи вашего запроса, не являющегося экстренным, для начала обслуживания у психолога/психотерапевта;

- В течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в экстренной ситуации;
- В течение 15 рабочих дней с момента подачи вашего запроса, не являющегося экстренным, для записи на прием к психиатру; и
- В течение 10 рабочих дней с первичного приема для записи на последующие плановые приемы для лечения текущего заболевания.

Для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, округ должен обеспечить вам запись:

- В течение 10 рабочих дней с момента подачи вашего запроса, не являющегося экстренным, для начала лечения расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, в случае амбулаторного и интенсивного амбулаторного обслуживания;
- В течение 3 рабочих дней с даты вашего запроса на услуги Программы лечения наркотической зависимости;
- На повторный плановый прием – в течение 10 дней, если вы проходите курс лечения текущего расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, за исключением отдельных случаев, определенных вашим врачом.

Однако, эти сроки могут удлиняться, если ваш врач решит, что более длительное ожидание приемлемо с медицинской точки зрения и не приведет к ухудшению вашего здоровья. Если вам сказали, что вас поместили в лист ожидания, и вы чувствуете, что долгое ожидание приводит к ухудшению здоровья, обратитесь в свой округ по номеру телефона, указанному на обложке этого руководства. Вы имеете право подать жалобу, если не получаете своевременной помощи.

Дополнительную информацию о подаче жалоб см. в разделе «Процедура подачи жалоб» этого руководства.

Что такое экстренные услуги?

Экстренные услуги – это услуги для участников, у которых возникает неожиданное расстройство, включая состояния, угрожающие психическому здоровью.

Угрожающее состояние здоровья имеет такие серьезные симптомы (возможно,

включая сильную боль), что среднестатистическому человеку может показаться, что в любой момент может случиться следующее:

- Здоровье человека (или здоровье ребенка в утробе матери) может быть в серьезной опасности
- Может быть нанесен серьезный вред функциям вашего тела.
- Какой-либо орган или часть тела может получить серьезные повреждения

Состояние, угрожающее психическому здоровью, возникает, когда среднестатистическому человеку кажется, что кто-то:

- Представляет в настоящий момент опасность самому себе или другому лицу по причине своего психического заболевания или предполагаемого психического заболевания.
- В текущий момент не в состоянии обеспечить себе питание или принять пищу, или одеться, или воспользоваться шелтером по причине своего психического заболевания или предполагаемого психического заболевания.

Экстренные услуги покрываются 24 часа в сутки семь дней в неделю для участников программы Medi-Cal. Для экстренных услуг не требуется предварительное одобрение. Программа Medi-Cal покрывает экстренные случаи, независимо от того, связан ли этот случай с физическим здоровьем или с психическим состоянием (мысли, чувства, поступки, которые являются источником стресса и/или дисфункции в отношении самого себя или других людей). Если у вас есть программа Medi-Cal, вам не будет выставлен счет за экстренную помощь, даже если выяснится, что ваш случай не является экстренным. Если вам кажется, что у вас экстренный случай, позвоните **911** или обратитесь в любую клинику или другое медицинское учреждение за помощью.

Кто решает, какие услуги я получу?

Решение о том, какие услуги вам нужны, принимаете вы, ваш врач и округ. Психолог/психиатр поговорит с вами и поможет определить, какие услуги вам нужны.

Чтобы обратиться за помощью, вам не нужно иметь психиатрический диагноз или особое психическое заболевание. Вы сможете получить некоторые услуги, пока ваш врач проводит оценку.

Если вы младше 21 года, возможно, вы также сможете получить услуги психолога/психиатра, если у вас есть психическое расстройство в связи с травмой, случаями, требующими вмешательства органов опеки или органов ювенальной юстиции, или отсутствием постоянного места жительства. Кроме того, если вам нет 21 года, округ обязан предоставить вам необходимые медицинские услуги, чтобы помочь в лечении вашего психического расстройства. Услуги, которые помогают поддерживать хорошее самочувствие, улучшить его или сделать психологическое состояние более терпимым, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.

Для некоторых услуг может потребоваться предварительное одобрение со стороны округа. Услуги, требующие предварительного одобрения, включают интенсивное обслуживание на дому, интенсивное лечение в дневном стационаре, реабилитацию в дневном стационаре, психотерапию, терапевтическую опеку и стационарозамещающие услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Дополнительную информацию о процессе предварительного одобрения вы можете узнать в округе. Для получения дополнительной информации обратитесь в свой округ по телефону, указанному на обложке этого руководства.

Процедура одобрения округом должна осуществляться в определенные сроки.

- В случае стандартного одобрения лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, округ должен принять решение по запросу вашего врача в течение 14 календарных дней.
 - Этот срок может быть продлен еще на 14 календарных дней, если вы или ваш врач запросите это или если округ решит, что в ваших интересах будет получить больше информации от вашего врача. Примером случая, когда продление срока может быть в ваших интересах, является ситуация, когда округ может одобрить запрос

вашего врача, если у него будет больше информации, и отклонит запрос без этой информации. Если округ продлевает срок, он направляет вам письменное уведомление о продлении.

- В случае стандартного одобрения услуг психолога/психиатра округ должен принять решение на основании запроса врача как можно скорее, насколько этого требует ваше состояние, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения округом запроса.
 - Например, если ожидание в течение стандартного срока может создать серьезную угрозу для вашей жизни, здоровья или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную трудоспособность, округ обязан ускорить принятие положительного решения и направить вам уведомление в сроки, учитывающие состояние здоровья, и не позднее 72 часов после получения запроса на обслуживание. Ваш округ может продлить этот срок еще до 14 календарных дней с даты получения округом запроса, если вы или ваш врач запрашиваете продление или округ объясняет, почему продление в ваших интересах.

В обоих случаях, если округ продлевает срок выдачи одобрения по запросу врача, округ направляет вам письменное уведомление о продлении. Если округ не принимает решение в указанные сроки или отказывает вам в предоставлении запрошенных услуг, откладывает их предоставление, сокращает их объем или прекращает их предоставление, округ обязан направить вам уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение и сообщить, что услуги отклонены, отложены, сокращены или прекращены, проинформировать вас о возможности обжалования и предоставить информацию о порядке обжалования.

Вы можете узнать в округе дополнительную информацию о процессе одобрения.

Если вы не согласны с решением округа, выданным в процессе получения одобрения, вы можете обжаловать его. Для получения дополнительной информации см. раздел «Разрешение проблем» этого руководства.

Что такое медицинская необходимость?

Получаемые вами услуги должны быть необходимыми с медицинской точки зрения и клинически целесообразными для лечения вашего состояния. Для участников в возрасте 21 год и старше услуга является необходимой с медицинской точки зрения, когда она обоснованна и необходима для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или для облегчения сильной боли.

Для участников младше 21 года услуга является необходимой с медицинской точки зрения, если она помогает скорректировать, сдержать, улучшить или сделать более терпимым психологическое состояние. Услуги, которые корректируют, сдерживают, улучшают или делают более терпимым психологическое состояние, считаются необходимыми с медицинской точки зрения и покрываются как услуги по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению.

Как я могу получить другие услуги психолога/психотерапевта, не оплачиваемые округом?

Если у вас есть программа регулируемого медицинского обслуживания, вы имеете доступ к следующим видам амбулаторных услуг психолога/психотерапевта в рамках программы регулируемого медицинского обслуживания:

- Оценка состояния психического здоровья и психотерапия, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию.
- Психологическое и нейропсихологическое тестирование, если оно обозначено как клинически необходимое для оценки вашего психологического состояния.
- Амбулаторные услуги, направленные на контроль употребления рецептурных препаратов.
- Консультация психиатра.

Для получения одной из вышеперечисленных услуг позвоните непосредственно представителю вашей программы регулируемого медицинского обслуживания.

Если у вас нет программы регулируемого медицинского обслуживания, возможно, вы сможете получить эти услуги от отдельных врачей и в отдельных клиниках, принимающих страховку Medi-Cal. Округ может помочь вам найти врача или клинику.

Любая аптека, принимающая страховку Medi-Cal, может продавать препараты по рецепту для лечения психических заболеваний. Обратите внимание, что большинство рецептурных препаратов, продаваемых аптеками, именуемых Medi-Cal Rx, оплачивается по программе Fee-For-Service Medi-Cal, а не по вашей программе регулируемого медицинского обслуживания.

Какие другие услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, доступны в рамках программ регулируемого медицинского обслуживания или программы Medi-Cal “Fee for Service”?

Программы регулируемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять по страховке услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, в клиниках первичной помощи, а также скрининг на употребление табака, алкоголя и запрещенных наркотиков. Они обязаны также оплачивать услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, для беременных участниц, а также скрининги на употребление алкоголя и наркотиков, оценку, краткосрочное вмешательство и направление на соответствующее лечение для участников в возрасте 11 лет и старше. Программы регулируемого медицинского обслуживания должны обеспечивать или организовывать предоставление услуг по медикаментозному лечению зависимости (также известному как фармакотерапия), проводимому в клиниках первичной помощи, стационарах, отделениях неотложной помощи в других клиниках, с которыми заключены договоры. Программы регулируемого медицинского обслуживания должны также оплачивать услуги неотложной помощи, необходимые для стабилизации состояния пациента-участника, включая добровольную детоксикацию в стационаре.

Как я могу получить другие услуги по страховке Medi-Cal (первичную помощь / Medi-Cal)?

Если у вас есть программа регулируемого медицинского обслуживания, округ должен найти вам врача. Если у вас нет программы регулируемого медицинского обслуживания, но есть «обычная» страховка Medi-Cal, также именуемая Fee-For-Service Medi-Cal, вы можете пойти к любому врачу, принимающему страховку Medi-Cal. Вы должны сообщить своему врачу, что у вас есть страховка Medi-Cal, прежде чем начнете лечение. В противном случае вам могут выставить счет за эти услуги. Для получения услуг по планированию семьи вы можете обращаться к врачам, не входящим в вашу программу регулируемого медицинского обслуживания.

Почему мне могут понадобиться услуги стационарной психиатрической помощи?

Вас могут положить в больницу, если у вас есть психиатрическое заболевание или признаки психиатрического заболевания, которое не может быть безопасно вылечено на более низком уровне, и если по причине этого психиатрического заболевания или симптомов психиатрического заболевания:

- Вы создаете угрозу для самого себя, других людей или имущества.
- Вы не можете обеспечить себя едой, одеждой или жильем.
- Вы создаете серьезный риск для своего физического здоровья.
- У вас недавно было значительное ухудшение способности совершать повседневные действия в связи с вашим психическим состоянием.
- Вам нужна психиатрическая оценка, медикаментозное лечение или иное лечение, которое может быть проведено только в больнице.

ВЫБОР ВРАЧА

Как найти врача для получения необходимой психологической/психиатрической помощи?

Ваш округ должен публиковать актуальный справочник врачей онлайн. Вы можете найти ссылку на справочник врачей в разделе «Контактная информация округа» этого руководства. Этот справочник содержит адреса врачей, информацию об оказываемых ими услугах и другую информацию, которая поможет вам получить помощь, включая поддержку разных языков и культур.

Если у вас есть вопросы о текущих врачах или вы хотели бы получить актуальный справочник врачей, посетите сайт вашего округа или позвоните по номеру телефона, указанному на обложке этого руководства. Вы можете получить перечень врачей в письменном виде или по почте по запросу.

Примечание: Округ может ограничить ваш выбор врачей. Когда вы в первый раз начнете получать психологическую/психиатрическую помощь, вы можете попросить, чтобы округ предоставил вам хотя бы двух врачей на выбор. Ваш округ должен дать вам возможность выбора врачей. Если вы просите о замене врача, округ должен позволить вам выбрать как минимум из двух врачей, по возможности. Ваш округ должен обеспечивать вам своевременный доступ к обслуживанию и наличие достаточного количества врачей недалеко от вашего дома, чтобы вы получали бесплатную психологическую/психиатрическую помощь, когда она вам нужна.

Иногда врачи, с которыми у округа заключены договоры, перестают оказывать психологическую/психиатрическую помощь, потому что не могут больше работать по договору с округом или перестают принимать страховку Medi-Cal. В таком случае округ должен приложить все усилия и направить письменное уведомление каждому человеку, который обслуживался у соответствующего врача. Вы должны получить уведомление за 30 календарных дней до даты прекращения работы врача или за 15 календарных дней после того, как округ узнает, что врач перестает работать. В таком случае ваш округ должен дать вам возможность продолжать получать обслуживание у врача, который перестал сотрудничать с

округом, если вы и врач согласны на это. Это называется «непрерывностью обслуживания» и описано ниже.

Примечание: Представители коренных народов Америки и Аляски, которые имеют право на страховку Medi-Cal и проживают в округах, которые выбрали «Организованную систему услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal», могут также получать услуги «Организованной системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal» через индейские клиники, имеющие необходимый сертификат по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal.

Могу ли я и дальше получать специальные услуги психолога/психотерапевта у своего текущего врача?

Если вы уже получаете услуги психолога/психотерапевта по программе регулируемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать лечиться у этого врача, даже если вы получаете услуги у своего психолога/психотерапевта, если эти услуги скоординированы между врачами и не являются односторонними.

Кроме того, если вы уже получаете обслуживание по другой программе услуг психолога/психотерапевта, по программе регулируемого медицинского обслуживания или у индивидуального врача по страховке Medi-Cal, вы можете запросить «непрерывность обслуживания», чтобы продолжать лечиться у текущего врача до 12 месяцев. Вы можете запросить непрерывность обслуживания, если вам нужно остаться у текущего врача для продолжения текущего лечения или если смена врача приведет к серьезному вреду для вашего психического состояния. Ваш запрос на непрерывность обслуживания может быть удовлетворен при соблюдении следующих условий:

- Вы в настоящее время лечитесь у врача, которого вы запрашиваете, и посещали этого врача в течение последних 12 месяцев;
- Вам нужно остаться с текущим врачом для продолжения текущего лечения для предотвращения серьезного вреда здоровью участника или снижения риска госпитализации или помещения в интернат;

- Врач является квалифицированным и соответствует требованиям Medi-Cal;
- Врач соглашается с требованиями программы услуг психолога/психотерапевта в отношении заключения договора с программой услуг психолога/психотерапевта и их оплаты; и
- Врач предоставляет соответствующую документацию округу о вашей потребности в услугах.

Могу ли я и дальше получать услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, у своего текущего врача?

Вы можете запросить продолжение лечения у вашего несетевого врача на какой-то период времени, если:

- Вы уже лечитесь у соответствующего врача, которого вы запрашиваете, и вы посещали этого врача до даты вашего перевода в окружную организованную систему услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal.
- Вам нужно остаться с текущим врачом для продолжения текущего лечения для предотвращения серьезного вреда здоровью или снижения риска госпитализации или помещения в интернат;

**ВАШЕ ПРАВО НА ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ИНФОРМАЦИЕЙ О ВАШЕМ
ПСИХИЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И СПРАВОЧНИКОМ ВРАЧЕЙ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СМАРТ-УСТРОЙСТВ**

Вы можете получить доступ к информации о вашем психическом здоровье и/или найти врача с использованием приложения, загруженного на компьютер, планшет или телефон. Информацию, которая поможет вам выбрать приложение для такого получения информации, вы можете найти на сайте округа, указанном в разделе «Контактная информация округа» данного руководства.

1 сентября 2024 г. программа поддержки психического здоровья округа Сан-Диего (MHP и DMC-ODS) была переведена в SmartCare EHR из двух устаревших систем: SanWITs (DMC-ODS) и CCBH (MHP). В результате в 2024-2025 гг. появятся общественно доступные информационные ресурсы по программе поддержки психического здоровья округа Сан-Диего для API-доступа для пациентов.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Если вы соответствуете критериям для получения психологической/психиатрической помощи, вам доступны следующие услуги с учетом ваших потребностей. Ваш врач совместно с вами решит, какие услуги вам нужны.

Специальные услуги психолога/психотерапевта

Услуги психолога/психотерапевта

- Услуги психолога/психотерапевта – это индивидуальная, групповая или семейная терапия, которая помогает людям с психическими расстройствами научиться справляться с ними в повседневной жизни. Эти услуги также включают в себя работу, проводимую врачом, чтобы сделать эти услуги эффективнее для человека, получающего помощь. Сюда входит оценка необходимости и эффективности услуг; планирование лечения для определения целей вашего психологического/психиатрического лечения и конкретных предоставляемых услуг; и «сопутствующие» услуги, то есть работу с членами семьи и важными людьми в вашей жизни (если вы даете на это разрешение), чтобы помочь вам вести нормальную повседневную жизнь.
- Услуги психолога/психотерапевта могут предоставляться в клинике или в кабинете врача, у вас дома или в другой общественной организации, по телефону или через сервис телемедицины (который включает в себя как только аудио-, так и видео-звонки). Округ и врач будут работать с вами для определения частоты ваших встреч/приемов.

Услуги медикаментозной поддержки

- Эти услуги включают в себя выписку, введение, приготовление и контроль употребления психиатрических препаратов. Ваш врач также может предоставить инструктаж по приему препарата. Эти услуги могут предоставляться в клинике, в кабинете врача, у вас дома, в

общественной организации, по телефону или через сервис телемедицины (который включает в себя как только аудио-, так и видео-звонки).

Целевое социальное сопровождение

- Это обслуживание помогает участникам получать медицинские, образовательные, социальные услуги, услуги предпрофессиональной и профессиональной подготовки, реабилитационные и прочие местные услуги, если для людей с психическими расстройствами трудно получать эти услуги самостоятельно. Целевое социальное сопровождение включает в себя, в том числе:
 - Разработку плана;
 - Коммуникацию, координацию и направление на получение услуг;
 - Контроль оказания услуг для обеспечения доступа человека к услугам и к системе оказания услуг; а также
 - Контроль успехов человека.

Услуги кризисного вмешательства

- Эти услуги предоставляются для лечения острых состояний, требующих немедленного вмешательства. Цель кризисного вмешательства - помогать местным жителям, чтобы им не пришлось ложиться в больницу. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и может осуществляться в клинике, в кабинете врача, у вас дома или в другой общественной организации. Эти услуги также могут оказываться по телефону или через сервис телемедицины.

Услуги кризисной стабилизации

- Эти услуги предоставляются для лечения острых состояний, требующих немедленного вмешательства. Длительность кризисной стабилизации составляет до 24 часов, и она должна осуществляться в лицензированной круглосуточном медицинском учреждении, в поликлинике на базе больницы или в кабинете врача, сертифицированного для оказания этих услуг.

Стационарозамещающее лечение взрослых

- Эти услуги включают в себя услуги психолога/психиатра для людей с психическими расстройствами с проживанием в лицензированных учреждениях. Они помогают людям приобретать нужные навыки и обеспечивают лечение людям с психическими расстройствами. Эти услуги предоставляются круглосуточно без выходных. Medi-Cal не покрывает стоимость палаты и питания при лечении в таких учреждениях.

Кризисные стационарозамещающие услуги

- Эти услуги обеспечивают услуги психолога/психиатра и помощь в приобретении навыков для людей, находящихся в серьезном психологическом или эмоциональном кризисе. Они не предназначены для людей, нуждающихся в психиатрической помощи в больнице. Услуги предоставляются в лицензированных учреждениях круглосуточно без выходных. Medi-Cal не покрывает стоимость палаты и питания при лечении в таких учреждениях.

Услуги интенсивного лечения в дневном стационаре

- Это структурированная программа услуг психолога/психиатра, предоставляемых группе людей, которым в противном случае потребовалось бы лечение в больнице или в другом стационарном учреждении. Продолжительность программы составляет три часа в день. Она включает в себя терапию, психотерапию и обучение навыкам.

Реабилитация в дневном стационаре

- Эта программа предназначена, чтобы помочь людям с психическими расстройствами приобрести навыки для повседневной жизни и лучше купировать свои симптомы. Длительность этой программы - не менее трех часов в день. Она включает в себя терапию и обучение навыкам.

Психиатрическая помощь в больнице

- Это услуги, предоставляемые в лицензированной психиатрической больнице. Лицензированный психиатр определяет, нуждается ли человек в

интенсивном круглосуточном лечении его психического расстройства. Если врач решает, что участнику нужно стационарное лечение, участник должен находиться в больнице круглосуточно.

Услуги психиатрического стационара реабилитационного типа

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении серьезных психических расстройств. Психиатрические стационары реабилитационного типа должны иметь договор с ближайшей больницей или клиникой для удовлетворения потребностей людей в учреждении в медицинском обслуживании. Психиатрические стационары реабилитационного типа могут принимать и лечить только пациентов, у которых нет физических заболеваний или травм, которые потребовали бы лечения в стационаре.

Услуги поведенческой терапии

Услуги поведенческой терапии - это интенсивная краткосрочная амбулаторная терапия для участников в возрасте до 21 года. Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого участника. Участники, получающие эти услуги, имеют серьезные эмоциональные расстройства, испытывают стрессовые изменения или жизненный кризис и нуждаются в дополнительных краткосрочных специфических поддерживающих услугах.

Эти услуги представляют собой тип специальных психологических/психиатрических услуг, предоставляемых округом, если у вас серьезные эмоциональные проблемы. Для получения услуг поведенческой терапии вы должны получать услуги психолога/психиатра, быть младше 21 года и иметь полную страховку Medi-Cal.

- Если вы живете дома, специалист по поведенческой терапии может работать с вами индивидуально для устранения серьезных поведенческих проблем, чтобы вам не пришлось обращаться за помощью на более высокий уровень, такой как интернат для детей-и молодых людей до 21 лет

с очень серьезными эмоциональными проблемами.

- Если вы находитесь в интернате, специалист по поведенческой терапии может поработать с вами, чтобы вы могли вернуться домой или перейти в семейную среду, например, в приемную семью.

Услуги поведенческой терапии помогут вам и вашей семье или опекуну научиться новым способам решать поведенческие проблемы и укреплять поведение, которое поможет вам быть успешным. Вы, специалист по поведенческой терапии и ваша семья или опекун будете работать совместно в команде для устранения проблемного поведения на короткое время, пока вы не сможете обходиться без этих услуг. Для вас составят план поведенческой терапии, в котором будет указано, что вы, члены вашей семьи, ваш опекун и специалист по поведенческой терапии будете делать в процессе получения этих услуг. В плане поведенческой терапии будет также указано, когда и где вы будете получать услуги. Специалист по поведенческой терапии может работать с вами в большинстве мест, в которых вам может понадобиться помощь. Например, у вас дома, в приемной семье, в школе, в дневном стационаре и в других местных организациях.

Координация интенсивной помощи

Это услуга целевого социального сопровождения, которая обеспечивает оценку, планирование помощи и координацию услуг для бенефициаров младше 21 года. Эта услуга предназначена для людей, которые имеют право на полный спектр услуг Medi-Cal и которых направляют для получения услуг на основании медицинской необходимости. Эта услуга предоставляется на основе принципов интегрированной базовой практической модели. Она включает в себя создание группы, состоящей из ребенка и членов его семьи, для помощи созданию здоровых коммуникативных отношений между ребенком, его семьей и участвующими системами по обслуживанию ребенка.

Группа ребенка и его семьи включает в себя профессиональную поддержку (например: координатор помощи, врачи и кураторы из агентств по обслуживанию ребенка), естественную поддержку (например: семья, соседи, друзья и духовные наставники), а также другие люди, которые работают вместе для составления и

реализации плана обслуживания клиента. Эта группа поддерживает детей и членов их семей и обеспечивает достижение их целей.

У этой услуги также есть координатор, который:

- Обеспечивает оценку и координацию услуг, необходимых по медицинским показаниям, и их предоставление с учетом сильных сторон личности, индивидуального подхода, с ориентацией на клиента и с учетом культурных и языковых особенностей.
- Обеспечивает, чтобы услуги и поддержка были основаны на потребностях ребенка.
- Обеспечивает общую работу - ребенка, его семьи, врачей и т. д.
- Поддерживает родителя/опекуна в удовлетворении потребностей ребенка.
- Помогает создать группу «Ребенок - семья» и обеспечивает текущую поддержку.
- Обеспечивает помощь ребенку со стороны других служб помощи детям, при необходимости.

Услуги интенсивной помощи на дому

- Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого участника. Они включают в себя терапию с учетом сильных сторон личности для улучшения психического состояния, которое может мешать повседневной жизни ребенка / молодого человека. Цель этих услуг - помочь ребенку / молодому человеку в приобретении навыков, необходимых, чтобы лучше справляться дома и в обществе, а также научить членов его семьи помогать ему в этом.
- Услуги интенсивной помощи на дому реализуются в рамках интегрированной базовой практической модели группой «Ребенок - семья». Она использует общий план обслуживания семьи. Эти услуги предоставляются участникам до 21 года, имеющих право на получение полных услуг Medi-Cal. Для получения этих услуг требуется направление с обоснованием медицинской необходимости.

Терапевтическая опека

- Модель услуг терапевтической опеки предоставляет краткосрочные интенсивные услуги психолога/психотерапевта с учетом травмы для детей до 21 года со сложными эмоциональными и поведенческими потребностями. Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого участника. При терапевтической опеке дети помещаются в подготовленную контролируемую терапевтическую приемную семью с поддержкой.

Возвращение в общество после тюремного заключения

- Предоставление медицинских услуг участникам, находящимся в заключении, в течение до 90 дней до их освобождения. Типы доступных услуг включают в себя сопровождение освобождаемого заключенного, консультации клинического психолога, равное консультирование, консультирование по вопросам психического здоровья, терапию, информирование пациентов, медикаментозную помощь, планирование действий после освобождения, услуги лабораторных и рентгеновских исследований, информирование о медицинских препаратах, услуги поддержки и помощь в поиске подходящего врача, например, программы лечения наркозависимости, для продолжения медикаментозного лечения после освобождения. Для получения этих услуг у человека должна быть страховка Medi-Cal или CHIP, и:
 - Для лиц младше 21 года - он должен содержаться в коррекционном учреждении для несовершеннолетних.
 - Для взрослых - он должен находиться в заключении и соответствовать одному из медицинских критериев программы.
- Для получения дополнительной информации по этой услуге свяжитесь с вашим округом по номеру телефона, указанному на обложке данного руководства.

Равное консультирование Medi-Cal (варьируется в зависимости от округа)

- Равное консультирование Medi-Cal помогает восстановлению, поддерживает способность быстро восстанавливать физические и душевные силы, взаимодействие, социализацию, самостоятельность, способность защищать свои права, развитие естественной поддержки и идентификацию сильных сторон человека благодаря структурированным занятиям. Эти услуги могут быть предоставлены вам или вашему значимому поддерживающему человеку (людям) и могут получены одновременно с другими услугами психолога/психотерапевта. Равный консультант в программе равного консультирования Medi-Cal - это человек, у которого есть собственный опыт жизни с психическим расстройством или лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, который находится в ремиссии, соответствует требованиям окружной программы сертификации, одобренной государством, сертифицирован округом и предоставляет данные услуги под руководством психолога/психиатра, имеющего государственную лицензию, временное разрешение или официальную регистрацию.
- Программа равного консультирования Medi-Cal включает в себя индивидуальные и групповые тренинги, образовательные группы по развитию навыков, навигацию по ресурсам, деятельность по стимулированию активности, чтобы поощрить вас начать психологическую работу / психиатрическое лечение, и терапевтическую деятельность, такую как защита своих прав.
- Участники младше 21 года могут получать эти услуги в рамках услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, независимо от того, в каком округе они проживают.
- Предоставление услуг равного консультирования осуществляется на усмотрение участвующих округов. Чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ эту услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.

- Программа равного консультирования Medi-Cal распространяется на людей, обвиненных в уголовных преступлениях.
 - Они включают в себя дополнительное обучение и тренинги для сертифицированных специалистов по равному консультированию Medi-Cal, которые осуществляют равное консультирование людей, имеющих опыт уголовного преследования. Равное консультирование для людей, имеющих опыт уголовного преследования, часто начинается с первоначального контакта с правоохранительными органами, и поддержка продолжается в процессе возвращения и реинтеграции в общество после освобождения из заключения.
 - Специалисты по равному консультированию оказывают неоценимую помощь в поиске местных ресурсов, включая трудоустройство и поиск жилья, что может быть сложным для людей с криминальным прошлым. Используя подход с учетом травмы, равные консультанты, имеющие опыт криминального преследования, представляют собой авторитетную ролевую модель, поддерживают про-социальное поведение, стимулируют к соблюдению требований, предъявляемых при решении вопроса об условно-досрочном освобождении с испытательным сроком / под честное слово, и дают надежду на лучшую жизнь для людей с криминальным прошлым.

Мобильные кризисные услуги

- Мобильные кризисные услуги доступны при возникновении кризисного состояния в сфере психического здоровья.
- Мобильные кризисные услуги предоставляются врачами в том месте, где вы испытываете кризис, в том числе, у вас дома, на работе, в школе и в других общественных местах, не включая больницу и другие учреждения. Мобильные кризисные услуги доступны 24 часа в день, 7 дней в неделю и 365 дней в год.
- Мобильные кризисные услуги включают в себя быстрое реагирование, индивидуальную оценку и внебольничную стабилизацию. Если вам нужна

дополнительная помощь, поставщики мобильных кризисных услуг также обеспечат «мягкую передачу» или направление на получение других услуг.

Более квалифицированные медико-санитарные работники

- Более квалифицированные медико-санитарные работники предоставляют расширенный объем профилактических услуг, предоставляемых аттестованными гражданами, часто включая координацию более интенсивной помощи, более глубокую интеграцию в общество и специальную поддержку для лиц с комплексными психологическими потребностями.
- Помимо поддержки и образовательных услуг, обычно ассоциируемых с медико-санитарными работниками, более квалифицированные медико-санитарные работники могут помочь в лечении хронических заболеваний, сориентировать в медицинских системах, предоставить социальную поддержку, защиту прав и доступ к необходимым ресурсам для участников.

Услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ

Что такое окружная организованная система услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal?

Окружная организованная система услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal предназначена для людей, у которых есть нарко- или алкозависимость, то есть злоупотребляющих алкоголем или другими наркотиками, или для людей, у которых может быть риск развития нарко- или алкозависимости, которую не может лечить педиатр или врач общей практики. Эти услуги также включают в себя работу, проводимую врачом, чтобы сделать эти услуги эффективнее для человека, получающего помощь. Сюда входит оценка того, нужны ли вам услуги и работают ли они.

Организованная система услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal может реализовываться в клинике или в кабинете врача, у вас дома или в другой общественной организации, по телефону или через сервис

телемедицины (который включает в себя как только аудио-, так и видео-звонки). Округ и врач будут работать с вами для определения частоты ваших встреч/приемов.

Американское общество лечения зависимостей (American Society of Addiction Medicine – ASAM)

Некоторые из услуг организованной системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal, которые вы можете получить, основаны на стандартах Американского общества лечения зависимостей. Округ или врач использует ресурсы Американского общества лечения зависимостей для определения нужного вам типа услуг - при необходимости. Эти типы услуг описаны как «уровни помощи» и определены ниже.

Скрининг, оценка, краткое вмешательство и направление на лечение (уровень 0.5 Американского общества лечения зависимостей)

Скрининг на злоупотребление алкоголем и наркотиками, оценка, краткое вмешательство и направление на лечение (SABIRT) не покрываются организованной системой услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal. Это покрывается страховкой Fee-for-Service Medi-Cal и программой регулируемого медицинского обслуживания для участников в возрасте 11 лет и старше. Программы регулируемого медицинского обслуживания должны предоставлять услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, включая услуги для участников в возрасте 11 лет и старше.

Услуги раннего вмешательства

Услуги раннего вмешательства - это услуги, покрываемые организованной системой услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal для участников младше 21 года. Любой участник до 21 года, который прошел скрининг и имеет риск развития расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, может получить любую покрываемую амбулаторную услугу как услугу раннего вмешательства. Для получения услуг раннего вмешательства участниками

младше 21 года не обязательно иметь диагностированное расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ.

Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение

Участники младше 21 года могут получить услуги, описанные выше в этом руководстве, а также дополнительные услуги Medi-Cal, в рамках программы «Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение».

Чтобы получить услуги по программе «Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение», участнику должно быть меньше 21 года и у него должна быть полная страховка Medi-Cal. Эта программа покрывает услуги, являющиеся необходимыми с медицинской точки зрения для коррекции и помощи с физическими и психологическими/психиатрическими расстройствами. Услуги, которые корректируют, сдерживают, улучшают или делают более терпимым психологическое состояние, считаются помогающими лечению и покрываются как услуги по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению. Критерии доступа для участников младше 21 года разные и более гибкие, чем критерии доступа для взрослых, обращающихся за услугами в рамках организованной системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal, для соответствия требованиям программы «Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение» с целью профилактики и раннего лечения алко- и наркозависимости.

Если у вас есть вопросы по этим услугам, позвоните в свою страховую компанию или посетите [сайт программы «Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение» Департамента здравоохранения](#).

Услуги амбулаторного лечения (уровень 1 Американского общества лечения зависимостей)

- Услуги психолога предоставляются участникам в течение до девяти часов в неделю для взрослых и не более шести часов в неделю для участников до 21 года при медицинской необходимости. Вам может быть предоставлено большее количество часов в зависимости от ваших потребностей. Услуги

могут предоставляться лицензированным специалистом, таким как психолог, лично, по телефону или через сервис телемедицины.

- Амбулаторные услуги включают в себя оценку, координацию помощи, консультирование (индивидуальное и групповое), семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаментозное лечение зависимости при зависимости от опиоидов, медикаментозное лечение алкогольной зависимости и зависимости от других веществ, не содержащих опиоиды, информирование пациентов, услуги по восстановлению, а также услуги кризисного вмешательства при алко- и наркозависимости.

Услуги интенсивного амбулаторного лечения (уровень 2.1 Американского общества лечения зависимостей)

- Услуги интенсивного амбулаторного лечения предоставляются продолжительностью не менее девяти и не более 19 часов в неделю для взрослых и не менее шести и не более 19 часов в неделю для участников младше 21 года при медицинской необходимости. Услуги могут превышать максимальную продолжительность в зависимости от индивидуальной медицинской необходимости. Услуги представляют собой, в основном, консультирование и информирование о вопросах, связанных с зависимостью. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным психологом в структурированной форме. Услуги интенсивного амбулаторного лечения могут предоставляться лично, через сервис телемедицины или по телефону.
- Услуги интенсивного амбулаторного лечения включают то же, что входит в амбулаторные услуги. Основное отличие - больше часов консультирования.

Частичная госпитализация (варьируется в разных округах) (уровень 2.5 Американского общества лечения зависимостей)

- Участники младше 21 года могут получать эти услуги в рамках услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, независимо от того, в каком округе они проживают.

- Услуги частичной госпитализации включают в себя 20 и более часов обслуживания в неделю, по медицинской необходимости. Программы частичной госпитализации дают прямой доступ к услугам психиатра, медицинским и лабораторным услугам, соответствуют определенным потребностям, обеспечивают ежедневный мониторинг или ведение пациента, но могут быть надлежащим образом оказаны в клинике. Услуги могут предоставляться лично, через сервис телемедицины или по телефону.
- Услуги частичной госпитализации аналогичны услугам интенсивного амбулаторного лечения. Основное отличие - большее количество часов и дополнительный доступ к медицинским услугам.

Лечение в интернате (требуется авторизации со стороны округа) (уровни 3.1 – 4.0 Американского общества лечения зависимостей)

- Лечение в интернате - это программа реабилитационного лечения для участников с диагнозом алко- и наркозависимости, если оно определено как медицински необходимое. Участник живет в интернате и получает поддержку в своих попытках менять, поддерживать и применять навыки межличностной коммуникации и независимого проживания благодаря доступу к общественным системам поддержки. Большинство услуг предоставляется лично; при этом, также может использоваться сервис телемедицины и телефон для предоставления услуг, пока человек находится в интернате. Врачи и пациенты работают совместно для определения барьеров, расстановки приоритетов, постановки целей и решения проблем, связанных с алко- и наркозависимостью. Цели включают в себя отказ от употребления веществ, подготовка к борьбе с триггерами рецидива, укрепление здоровья и социальных навыков, а также получение долгосрочного лечения.
- Лечение в интернате требует предварительного одобрения окружной организованной системой услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal.

- Лечение в интернате включает в себя прием и оценку, координацию помощи, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаментозное лечение зависимости от опиоидов, медикаментозное лечение алкогольной зависимости и зависимости от других веществ, не содержащих опиоиды, информирование пациентов, услуги по восстановлению, а также услуги кризисного вмешательства при алко- и наркозависимости.
- Врачи в интернате должны предложить медикаменты для лечения зависимости непосредственно в учреждении или помочь участникам получить медикаменты для лечения зависимости вне учреждения. Это требование не считается выполненным, если врачи в интернате только предоставляют контактную информацию врачей, осуществляющих медикаментозное лечение. Врачи в интернате должны предложить и выдать рецепт на медикаменты участникам, застрахованным в рамках организованной системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal.

***Стационарное лечение (требует авторизации со стороны округа)
(варьируется в разных округах) (уровни 3.1 – 4.0 Американского общества
лечения зависимостей)***

- Пациенты младше 21 года могут получать эти услуги в рамках услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, независимо от того, в каком округе они проживают.
- Стационарное лечение предоставляется в учреждении с круглосуточным проживанием и обеспечивает профессионально направленную оценку, наблюдение, медицинский контроль и лечение зависимости в условиях стационара. Большинство услуг предоставляется лично; при этом также может использоваться сервис телемедицины и телефон для предоставления услуг, пока человек находится в стационаре.
- Стационарные услуги хорошо структурированы, в больнице круглосуточно работают терапевты, а также дипломированные медсестры, наркологи и другие медицинские специалисты. Стационарные услуги включают в себя

оценку, координацию помощи, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаментозное лечение зависимости от опиоидов, медикаментозное лечение алкогольной зависимости и зависимости от других веществ, не содержащих опиоиды, информирование пациентов, услуги по восстановлению, а также услуги кризисного вмешательства при алко- и наркозависимости.

Программа лечения наркозависимости

- Программы лечения наркозависимости - это программы лечения за пределами больницы, в рамках которых предоставляются препараты для лечения алко- и наркозависимости, если это запрашивается врачом как медицински необходимое. В рамках программ лечения наркозависимости участникам дают препараты, включая метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Участнику должны предлагать консультативные сессии длительностью не менее 50 минут в календарный месяц. Эти консультации могут предоставляться лично, через сервис телемедицины или по телефону. Услуги лечения наркозависимости включают в себя оценку, координацию помощи, консультирование, семейную терапию, психотерапию, медикаментозное лечение, контроль лечения, медикаментозное лечение зависимости от опиоидов, медикаментозное лечение алкогольной зависимости и зависимости от других веществ, не содержащих опиоиды, информирование пациентов, услуги по восстановлению, а также услуги кризисного вмешательства при алко- и наркозависимости.

Купирование синдрома отмены

- Услуги по купированию синдрома отмены являются экстренными и предоставляются в краткосрочном периоде. Эти услуги могут предоставляться до проведения полной оценки. Услуги по купированию синдрома отмены могут предоставляться амбулаторно, в интернате или стационарно.

- Независимо от типа учреждения, участник должен находиться под наблюдением в процессе купирования синдрома отмены. Участники, получающие услуги по купированию синдрома отмены в интернате или в стационаре, должны проживать в соответствующем учреждении. Необходимые реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или уполномоченным специалистом.
- Услуги по купированию синдрома отмены включают в себя оценку, координацию помощи, медикаментозное лечение, медикаментозное лечение зависимости от опиоидов, медикаментозное лечение алкогольной зависимости и зависимости от других веществ, не содержащих опиоиды, наблюдение и услуги по восстановлению.

Медикаментозное лечение зависимости

- Медикаментозное лечение зависимости осуществляется в медицинских учреждениях и в неклинических условиях. Медикаментозное лечение зависимости включает в себя все препараты и биологические препараты, одобренные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов, для лечения зависимости от алкоголя, опиоидов и других веществ. Участники имеют право получить медикаментозное лечение зависимости в клинике или по направлению за пределами клиники. Перечень утвержденных препаратов включает:
 - Акампросат кальция
 - Бупренорфина гидрохлорид
 - Бупренорфин замедленного высвобождения для инъекций
 - Бупренорфина/налоксона гидрохлорид
 - Налоксона гидрохлорид
 - Налтрексон (оральный)
 - Налтрексон суспензия с микрогранулами для инъекций («Вивитрол»)
 - Лофексидина гидрохлорид («Люцемира»)
 - Дисульфирам («Антабус»)
 - Метадон (предоставляется по программам лечения наркозависимости)

- Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться со следующими услугами: оценка, координация помощи, индивидуальное консультирование, групповая терапия, семейная терапия, медикаментозное лечение, информирование пациентов, услуги по восстановлению, услуги кризисного вмешательства при зависимости и услуги по купированию синдрома отмены. Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться в рамках общей системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal, включая амбулаторное лечение, интенсивное амбулаторное лечение и лечение в интернате.
- Участники могут также получить медикаментозное лечение зависимости за рамками окружной системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal. Например, медикаментозное лечение зависимости таким препаратом как бупренорфин, может быть назначено некоторыми уполномоченными специалистами в учреждениях первичной помощи, которые работают в рамках вашей программы регулируемого медицинского обслуживания, и препарат может быть предоставлен или введен в аптеке.

Возвращение в общество после тюремного заключения

- Предоставление медицинских услуг участникам, находящимся в заключении, в течение до 90 дней до их освобождения. Типы доступных услуг включают в себя сопровождение освобождаемого заключенного, консультации клинического психолога, равное консультирование, консультирование по вопросам психического здоровья, терапию, информирование пациентов, медикаментозную помощь, планирование действий после освобождения, услуги лабораторных и рентгеновских исследований, информирование о медицинских препаратах, услуги поддержки и помощь в поиске подходящего врача, например, программы лечения наркозависимости, для продолжения медикаментозного лечения после освобождения. Для получения этих услуг у человека должна быть страховка Medi-Cal или CHIP, и:

- Для лиц младше 21 года - он должен содержаться в коррекционном учреждении для несовершеннолетних.
- Для взрослых - он должен находиться в заключении и соответствовать одному из медицинских критериев программы.
- Для получения дополнительной информации по этой услуге свяжитесь с вашим округом по номеру телефона, указанному на обложке данного руководства.

Равное консультирование Medi-Cal (варьируется в зависимости от округа)

- Равное консультирование Medi-Cal помогает восстановлению, поддерживает способность быстро восстанавливать физические и душевные силы, взаимодействие, социализацию, самостоятельность, способность защищать свои права, развитие естественной поддержки и идентификацию сильных сторон человека благодаря структурированным занятиям. Эти услуги могут быть предоставлены вам или вашему значимому поддерживающему человеку (людям) и могут получены одновременно с другими услугами в рамках системы услуг по лечению нарко- и алкозависимости Medi-Cal. Равный консультант в программе равного консультирования Medi-Cal - это человек, у которого есть собственный опыт жизни с психическим расстройством или лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, который находится в ремиссии, соответствует требованиям окружной программы сертификации, одобренной государством, сертифицирован округом и предоставляет данные услуги под руководством психолога/психиатра, имеющего государственную лицензию, временное разрешение или официальную регистрацию.
- Программа равного консультирования Medi-Cal включает в себя индивидуальные и групповые тренинги, образовательные группы по развитию навыков, навигацию по ресурсам, деятельность по стимулированию активности, чтобы поощрить вас начать психологическую

работу / психиатрическое лечение, и терапевтическую деятельность, такую как защита своих прав.

- Участники младше 21 года могут получать эти услуги в рамках услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, независимо от того, в каком округе они проживают.
- Предоставление услуг равного консультирования осуществляется на усмотрение участвующих округов. Чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ эту услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.
- Программа равного консультирования Medi-Cal распространяется на людей, обвиненных в уголовных преступлениях.
 - Они включают в себя дополнительное обучение и тренинги для сертифицированных специалистов по равному консультированию Medi-Cal, которые осуществляют равное консультирование людей, имеющих опыт уголовного преследования. Равное консультирование для людей, имеющих опыт уголовного преследования, часто начинается с первоначального контакта с правоохранительными органами, и поддержка продолжается в процессе возвращения и реинтеграции в общество после освобождения из заключения.
 - Специалисты по равному консультированию оказывают неоценимую помощь в поиске местных ресурсов, включая трудоустройство и поиск жилья, что может быть сложным для людей с криминальным прошлым. Используя подход с учетом травмы, равные консультанты, имеющие опыт криминального преследования, представляют собой авторитетную ролевую модель, поддерживают про-социальное поведение, стимулируют к соблюдению требований, предъявляемых при решении вопроса об условно-досрочном освобождении с испытательным сроком / под честное слово, и дают надежду на лучшую жизнь для людей с криминальным прошлым.

Услуги по восстановлению

- Услуги по восстановлению могут быть важной частью процесса вашего восстановления и хорошего самочувствия. Услуги по восстановлению могут помочь вам связаться с медицинским сообществом для заботы о вашем здоровье и контроля лечения. Поэтому эти услуги подчеркивают вашу роль в заботе о своем здоровье, использование эффективных поддерживающих стратегий самопомощи и организацию внутренних и внешних ресурсов для обеспечения текущей поддержки и самопомощи.
- Вы можете получить услуги по восстановлению на основании самостоятельной оценки, оценки вашего врача или при наличии риска рецидива. Вы можете также получить услуги по восстановлению лично, посредством телемедицины и по телефону.
- Услуги по восстановлению включают в себя оценку, координацию помощи, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, контроль восстановления и профилактику рецидива.

Координация помощи

- Координация помощи включает в себя координацию лечения зависимости, психологических/психиатрических услуг и медицинской помощи, а также обеспечивает связи с услугами и средствами поддержки для вашего здоровья. Координация помощи предоставляется со всеми услугами и может осуществляться в медицинских учреждениях и в неклинических условиях, в том числе, по месту жительства.
- Координация помощи включает в себя координацию с врачами и психологами/психотерапевтами для контроля и поддержки здоровья, планирования выписки, а также координацию вспомогательных услуг, в том числе, информирование вас о социальных услугах, такие как детские сады, транспортные услуги и аренда жилья.

Управление кризисными жизненными ситуациями (варьируется в разных округах)

- Участники младше 21 года могут получать эти услуги в рамках услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, независимо от того, в каком округе они проживают.
- Услуги по управлению кризисными жизненными ситуациями предоставляются по выбору округа. Чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ эту услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.
- Управление кризисными жизненными ситуациями - это доказательное лечение зависимости от стимуляторов, в рамках которого участники, имеющие право на получение этой услуги, участвуют в амбулаторной программе управления кризисными жизненными ситуациями длительностью 24 недели, а затем получают дополнительное лечение и поддерживающее восстановление без использования поощрений в течение шести или более месяцев.
- Первые 12 недель программы управления кризисными жизненными ситуациями включают в себя использования ряда поощрений для достижения целей лечения, а именно, без использования стимулянтов (например, кокаина, амфетамина и метамфетамина). Участники должны дать согласие на сдачу анализов мочи с периодичностью, определенной программой управления кризисными жизненными ситуациями. Поощрения представляют собой денежные эквиваленты (например, подарочные карты).
- Программа управления кризисными жизненными ситуациями доступна только для участников, которые получают услуги амбулаторно под руководством участвующего врача и проходят комплексный индивидуализированный курс лечения.

Мобильные кризисные услуги

- Если у вас возник кризис, связанный с алко- или наркозависимостью, вам доступны мобильные кризисные услуги.

- Мобильные кризисные услуги предоставляются врачами в том месте, где вы испытываете кризис, в том числе, у вас дома, на работе, в школе и в других общественных местах, не включая больницу и другие учреждения. Мобильные кризисные услуги доступны 24 часа в день, 7 дней в неделю и 365 дней в год.
- Мобильные кризисные услуги включают в себя быстрое реагирование, индивидуальную оценку и внебольничную стабилизацию. Если вам нужна дополнительная помощь, поставщики мобильных кризисных услуг также обеспечат «мягкую передачу» или направление на получение других услуг.

Более квалифицированные медико-санитарные работники

- Более квалифицированные медико-санитарные работники предоставляют расширенный объем профилактических услуг, предоставляемых аттестованными гражданами, часто включая координацию более интенсивной помощи, более глубокую интеграцию в общество и специальную поддержку для лиц с комплексными психологическими потребностями.
- Помимо поддержки и образовательных услуг, обычно ассоциируемых с медико-санитарными работниками, более квалифицированные медико-санитарные работники могут помочь в лечении хронических заболеваний, сориентировать в медицинских системах, предоставить социальную поддержку, защиту прав и доступ к необходимым ресурсам для участников.

УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ЧЕРЕЗ СЕРВИС ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ

Для получения психологической/психиатрической помощи не всегда требуется личный контакт лицом к лицу между вами и вашим врачом. В зависимости от услуги, возможно, вы сможете получить помощь по телефону или через сервис телемедицины. Ваш врач должен проконсультировать вас по поводу использования телефона или сервиса телемедицины и получить ваше согласие перед началом обслуживания по телефону или через сервис телемедицины. Даже если вы согласились получать услуги по телефону или через сервис телемедицины, вы можете позже изменить решение и запросить очное обслуживание. Некоторые типы психологических/психиатрических услуг не могут быть предоставлены только по телефону или через сервис телемедицины, потому что они могут требовать лечения в конкретных условиях, например, в интернате или в стационаре.

ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: ПОДАЧА ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЗАПРОС СПРАВЕДЛИВОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА

Что, если я не получаю нужных мне услуг в своем округе?

Ваш округ должен найти способ решения проблем в связи с услугами, которые вам нужны или которые вы получаете. Это называется процедурой решения проблем, и она может включать в себя следующее:

- Процедура подачи жалоб: Устное или письменное выражение недовольства чем-либо в отношении ваших специальных услуг психолога/психотерапевта, лечения алко- или наркозависимости, врача или округа. Дополнительную информацию см. в разделе «Процедура подачи жалоб».
- Процедура подачи претензий: Претензия - это когда вы не согласны с решением округа об изменении ваших услуг (например, с отказом в услугах, их прекращением или сокращением) или об отказе в их страховом покрытии. Дополнительную информацию см. в разделе «Процедура подачи претензий».
- Процедура справедливого государственного разбирательства: Справедливое государственное разбирательство - это встреча с судьей Департамента социального обслуживания Калифорнии (CDSS) в случае, если округ отклоняет вашу претензию. Дополнительную информацию см. в разделе «Справедливое государственное разбирательство».

Подача жалоб и претензий и запрос справедливого государственного разбирательства не будет негативно отражаться на вас и не повлияет на получаемые вами услуги. Подача жалоб и претензий помогает вам получить нужные услуги и решить проблемы, возникающие в связи с услугами. Жалобы и претензии также помогают округу, предоставляя информацию, которую можно использовать для улучшения услуг. После рассмотрения вашей жалобы или претензии ваш округ сообщит вам, врачам и родителям/опекунам о результате. После проведения справедливого государственного разбирательства отдел справедливого государственного разбирательства известит вас и врача о результате.

Примечание: Ниже приведена информация о каждой процедуре решения проблем.

Могу ли я получить помощь с подачей жалобы, претензии или справедливым государственным разбирательством?

В вашем округе вам расскажут об этих процедурах и помогут подать жалобу или претензию или запросить справедливое государственное разбирательство. В округе вам также помогут решить, имеете ли вы право на то, что называется «ускоренной претензией», что означает, что претензия будет рассмотрена быстрее в силу рисков для вашего здоровья, психического здоровья и/или стабильности. Вы можете также уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, в том числе, вашего врача или защитника.

Если вам нужна помощь, обратитесь в свой округ по номеру телефона, указанному на обложке этого руководства. Ваш округ обязан оказать вам разумную помощь в заполнении форм и выполнении других шагов по процедуре в отношении жалобы или претензии. Сюда относится, в том числе, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с телетайпом / устройством связи для глухих и возможностью перевода.

Если вам нужна дополнительная помощь

Обратитесь в Департамент здравоохранения, офис омбудсмена:

- Телефон: **1-888-452-8609**, с понедельника по пятницу, с 8 до 17 (кроме выходных).

ИЛИ

- Эл. почта: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Обратите внимание:** Электронные письма не считаются конфиденциальными (не указывайте в электронных письмах персональные данные).

Вы можете также получить бесплатную юридическую помощь в вашем местном отделении юридической помощи и в других организациях. По вопросу ваших прав на разбирательство вы можете обратиться в отдел по работе с обращениями граждан Департамента социального обслуживания Калифорнии по этому телефону: **1-800-952-5253** (для телетайпа наберите **1-800-952-8349**).

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба - это выражение вашего недовольства услугами психологической/психиатрической помощи или работой округа, которое нельзя разрешить посредством претензии или справедливого государственного разбирательства.

Что такое процедура подачи жалоб?

Процедура подачи жалоб:

- Включает простые шаги для подачи вашей жалобы устно или письменно.
- Не приведет к утрате ваших прав или услуг и не будет использоваться против вашего врача.
- Позволит вам уполномочить другого человека действовать от вашего имени. Это может быть врач или защитник. Если вы соглашаетесь уполномочить другого человека действовать от вашего имени, вас могут попросить подписать форму авторизации, которая дает вашему округу разрешение на предоставление информации этому человеку.
- Убедитесь, что уполномоченный человек, принимающий решение по жалобе, квалифицирован для принятия решений и не принимал участия в рассмотрении жалобы и принятии решений на предыдущих уровнях.
- Определите обязанности вашего округа, врача и ваши собственные.
- Убедитесь, что результаты рассмотрения жалобы предоставлены в требуемые сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время, если вы недовольны получаемой помощью или у вас есть иные претензии к вашему округу.

Как я могу подать жалобу?

Для получения помощи в подаче жалобы в связи со стационарными услугами и/или лечением в интернате вы можете позвонить в службу защиты пациентов Jewish Family Service (JFS) по телефону (619) 282-1134. Для получения помощи в

подаче жалобы в связи с амбулаторными услугами вы можете позвонить в Центр медицинского информирования и защиты прав потребителей (CCHEA) по бесплатному номеру (877) 734-3258.

Вы можете подать жалобу устно или письменно. После подачи устной жалобы не обязательно подавать ее письменно. Если вы подаете жалобу письменно, учтите следующее: Ваш округ предоставляет конверты с заполненным адресом во всех клиниках. Если у вас нет конверта с заполненным адресом, отправьте свою письменную жалобу по адресу:

Для стационарных услуг и лечения в интернате:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

Для амбулаторных услуг:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

Как я узнаю, что округ получил мою жалобу?

Ваш округ должен направить вам письмо и сообщить, что жалоба получена, в течение пяти календарных дней со дня получения. Если вы подали жалобу по телефону или лично и договорились, что она будет рассмотрена к концу следующего рабочего дня, письмо вам может не направляться.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

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

Как я узнаю, что округ принял решение по моей жалобе?

После принятия решения по вашей жалобе округ:

- Направит вам или вашему уполномоченному лицу письменное уведомление о решении;
- Направит вам или вашему уполномоченному лицу уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение и о вашем праве запросить справедливое государственное разбирательство, если округ не сообщает вам о решении по жалобе вовремя;
- Сообщит вам о вашем праве запросить справедливое государственное разбирательство.

Вы можете не получить письменное уведомление о решении, если ваша жалоба была подана по телефону или лично и вы договорились, что она будет рассмотрена к концу следующего рабочего дня после даты подачи.

Примечание: Ваш округ должен направить вам уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение в дату истечения сроков. Если вы не получили уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, вы можете позвонить в округ для получения дополнительной информации.

Есть ли крайний срок подачи жалобы?

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

Претензии

Вы можете подать претензию, если вы не согласны с решением округа по психологической/психиатрической помощи, которую вы получаете или хотите получать. Вы можете запросить пересмотр решения округа, воспользовавшись:

- Процедурой подачи стандартной претензии.
или
- Процедурой подачи ускоренной претензии.

Примечание: Эти два типа претензий одинаковы; однако, для подачи ускоренной претензии нужно соответствовать определенным требованиям (требования см. ниже).

Округ должен помогать вам с заполнением форм и выполнением других процедурных шагов для подачи претензии, в том числе, подготовить письменную претензию, сообщить вам, где найти форму на сайте или предоставить вам форму по запросу. Округ также должен сообщить вам, что вы можете продолжать получать услуги в процессе рассмотрения претензии по отказу оплачивать расходы на лечение, и помочь вам продолжать их получать в соответствии с федеральными правилами.

Что происходит в процессе подачи стандартной претензии?

Процедура подачи стандартной претензии:

- Позволит вам подать претензию устно или письменно.
- Не приведет к утрате вами прав или услуг и не будет использована против вашего врача.
- Позволит вам уполномочить другое лицо (включая врача или защитника) действовать от вашего имени. Обратите внимание: Если вы разрешаете другому лицу действовать от вашего имени, округ может попросить вас подписать форму, разрешающую округу предоставлять информацию этому лицу.
- Позволит вам продолжать получать свои услуги после подачи претензии в течение требуемого срока. Обратите внимание: Это 10 дней с даты направления вам по почте или личного вручения уведомления об отказе оплачивать расходы на лечение.
- Позволит вам не платить за продолжение оказания услуг в процессе рассмотрения претензии и если окончательное решение по претензии будет в пользу округа.
- Обеспечит, чтобы лица, принимающие решения по вашей претензии, были квалифицированы и не участвовали на предыдущих уровнях принятия

решений.

- Позволит вам или вашему представителю ознакомиться с вашим делом, включая историю болезни и другие соответствующие документы.
- Даст вам разумную возможность представить доказательства, свидетельства и аргументы лично или в письменной форме.
- Позволит вам, вашему уполномоченному лицу и законному представителю наследников умершего участника участвовать в качестве сторон по претензии.
- Даст вам письменное подтверждение от вашего округа, что претензия находится на рассмотрении.
- Предоставит вам информацию о вашем праве запросить справедливое государственное разбирательство по завершении процедуры подачи претензии.

Когда я могу подать претензию?

Вы можете подать претензию в свой округ, если:

- Округ или врач, работающий по договору, определяет, что вы не соответствуете критериям для получения психологической/психиатрической помощи.
- Ваш врач рекомендует вам получить психологическую/психиатрическую помощь и запрашивает одобрение от округа, но округ отклоняет эту заявку или меняет тип услуг или периодичность их предоставления.
- Ваш врач запрашивает одобрение от округа, но округ требует дополнительную информацию и не предоставляет одобрение вовремя.
- Ваш округ не предоставляет услуги в установленные сроки.
- Вам кажется, что ваш округ не удовлетворяет своевременно ваши потребности.
- Ваша жалоба, претензия или ускоренная претензия не была рассмотрена и разрешена вовремя.
- Вы и ваш врач не можете договориться о необходимой психологической/психиатрической помощи.

Как я могу подать претензию?

- Вы можете подать претензию одним из следующих трех способов:
 - Для получения помощи в подаче жалобы в связи со стационарными услугами и/или лечением в интернате вы можете позвонить в службу защиты пациентов Jewish Family Service (JFS) по телефону (619) 282-1134. Для получения помощи в подаче жалобы в связи с амбулаторными услугами вы можете позвонить в Центр медицинского информирования и защиты прав потребителей (CCHEA) по бесплатному номеру (877) 734-3258. После звонка вы также должны будете подать письменную претензию; или
 - Отправьте свою претензию по почте (округ предоставляет конверты с заполненным адресом во всех клиниках, чтобы вы могли отправить претензию). Примечание: Если у вас нет конверта с заполненным адресом, вы можете направить свою претензию непосредственно в следующие службы:

Для стационарных услуг и/или лечения в интернате:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

Для амбулаторных услуг:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

или

- Направьте вашу претензию по эл. почте или по факсу. Для получения дополнительной информации см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.

Как я узнаю, принято ли решение по моей претензии?

Вы или ваше уполномоченное лицо получите письменное уведомление от своего округа о решении по претензии. В уведомлении будет указана следующая информация:

- Результат рассмотрения претензии.
- Дата принятия решения по претензии.
- Если претензия не удовлетворена в вашу пользу, в уведомлении будет приведена информация о вашем праве на справедливое государственное разбирательство и о процессе его запроса.

Есть ли крайний срок подачи претензии?

Вы должны подать претензию в течение 60 календарных дней с даты уведомления об отказе оплачивать расходы на лечение. Если вы не получили уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, крайнего срока подачи претензии нет, и вы можете подать ее в любое время.

Когда будет принято решение по моей претензии?

Округ обязан принять решение по вашей претензии в течение 30 календарных дней с даты получения вашего запроса.

Что, если я не могу ждать решения по претензии 30 дней?

Если претензия соответствует критериям ускоренной претензии, ее можно рассмотреть быстрее.

Что такое ускоренная претензия?

Процедура ускоренной претензии аналогична процедуре стандартной претензии, но она быстрее. Вот подробная информация об ускоренных претензиях:

- Вы должны доказать, что в процессе ожидания по стандартной претензии ваше психическое состояние может ухудшиться.
- Ускоренная претензия рассматривается в другие сроки, чем стандартная претензия.
- Округ должен рассмотреть ускоренную претензию за 72 часа.
- Вы можете запросить ускоренную претензию устно.
- Вам не обязательно запрашивать ускоренную претензию письменно.

Когда я могу подать ускоренную претензию?

Если ожидание решения по стандартной претензии в течение 30 дней может создать серьезную угрозу для вашей жизни, здоровья или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную работоспособность, вы можете запросить ускоренное рассмотрение претензии.

Подробная информация об ускоренных претензиях:

- Если ваша претензия соответствует критериям ускоренной претензии, округ примет решение по ней в течение 72 часов с момента ее получения.
- Если округ определяет, что ваша претензия не соответствует критериям ускоренной претензии, округ должен своевременно устно сообщить вам об этом и предоставить письменное уведомление в течение двух календарных дней с объяснением причины своего решения. Затем ваша претензия будет рассмотрена в стандартные сроки, указанные выше в этом разделе.
- Если вы не согласны с решением округа о том, что ваша претензия не соответствует критериям ускоренной претензии, вы можете подать жалобу.
- Когда ваш округ рассмотрит запрос на ускоренную претензию, вам и всем заинтересованным сторонам сообщат об этом устно и письменно.

Справедливое государственное разбирательство

Что такое справедливое государственное разбирательство?

Справедливое государственное разбирательство – это независимое разбирательство, проводимое судьей по административным делам Департамента социального обслуживания Калифорнии (CDSS), чтобы вы получали положенную вам психологическую/психиатрическую помощь по программе Medi-Cal.

Дополнительную информацию см. на сайте Департамента социального обслуживания Калифорнии <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>.

Каковы мои права на справедливое государственное разбирательство?

Вы имеете право:

- Запросить разбирательство судьей по административным делам, также

известное как справедливое государственное разбирательство, для рассмотрения вашего дела.

- Узнать, как запросить справедливое государственное разбирательство.
- Узнать правила, определяющие порядок представительства в процессе государственного разбирательства.
- Запросить продолжение предоставления ваших услуг в процессе справедливого государственного разбирательства, если вы запрашиваете разбирательство своевременно.
- Не платить за продолжение оказания услуг в процессе справедливого государственного разбирательства и если окончательное решение будет в пользу округа.

Когда я могу запросить справедливое государственное разбирательство?

Вы можете запросить справедливое государственное разбирательство, если:

- Вы подали претензию и получили письмо с решением по претензии о том, что ваш округ отклонил претензию.
- Ваша жалоба, претензия или ускоренная претензия не была рассмотрена и разрешена вовремя.

Как запросить справедливое государственное разбирательство?

Вы можете запросить справедливое государственное разбирательство:

- Онлайн: на сайте ведения претензий Департамента социального обслуживания: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Письменно: Направьте ваш запрос в социальную службу округа по почте по адресу, указанному в уведомлении об отказе оплачивать расходы на лечение, или по адресу:

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

- По факсу: 916-651-5210 или 916-651-2789

Вы также можете запросить справедливое государственное разбирательство или ускоренное справедливое государственное разбирательство:

- По телефону:
 - *Отдел государственных разбирательств*, бесплатный телефон **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634**.
 - *Отдел работы с обращениями граждан*, бесплатный телефон **1-800-952-5253** или устройство связи для глухих **1-800-952-8349**.

Ограничен ли срок подачи запроса на справедливое государственное разбирательство?

У вас есть 120 дней с даты письменного уведомления о решении округа для запроса справедливого государственного разбирательства. Если вы не получили уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, вы можете запросить справедливое государственное разбирательство в любое время.

Могу ли я продолжать получать услуги в ожидании решения справедливого государственного разбирательства?

Да, если вы в настоящее время получаете одобренные услуги и хотите продолжать их получать в ожидании решения справедливого государственного разбирательства, вы должны запросить справедливое государственное разбирательство в течение 10 дней после отправки и доставки вам уведомления о решении по претензии. Или вы можете запросить разбирательство до того, как ваш округ скажет, что услуги будут остановлены или сокращены.

Примечание:

- При запросе справедливого государственного разбирательства вы должны указать, что хотите продолжать получать услуги в процессе справедливого государственного разбирательства.
- Если вы запросили продолжение обслуживания и окончательное решение справедливого государственного разбирательства подтвердило сокращение или прекращение вашего обслуживания, вам не придется оплачивать услуги, полученные вами в период справедливого государственного разбирательства.

Когда будет принято решение в рамках моего справедливого государственного разбирательства?

После запроса справедливого государственного разбирательства ожидание решения может занять до 90 дней.

Может ли справедливое государственное разбирательство пройти быстрее?

Если вам кажется, что столь длительное ожидание плохо скажется на вашем здоровье, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Вы можете запросить ускоренное справедливое государственное разбирательство, написав письмо самостоятельно или попросив вашего врача общей практики или психолога/психиатра написать письмо для вас. В письме должна быть указана следующая информация:

1. Объяснение того, почему 90-дневное ожидание решения может создать серьезную угрозу для вашей жизни, здоровья или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную работоспособность.
2. Запрос «ускоренного разбирательства» и предоставление письма с вашим запросом на разбирательство.

Отдел государственных разбирательств Департамента социального обслуживания рассмотрит ваш запрос на ускоренное справедливое государственное разбирательство и определит соответствует ли он критериям. Если ваш запрос будет одобрен, будет назначено разбирательство, и решение будет принято в течение трех рабочих дней с даты получения вашего запроса отделом государственных разбирательств.

ПРИЖИЗНЕННОЕ ЗАВЕЩАНИЕ

Что такое прижизненное завещание?

Вы имеете право составить прижизненное завещание. Прижизненное завещание – это письменное распоряжение о ваших медицинских услугах, признаваемое законодательством Калифорнии. Вы можете иногда услышать, что прижизненное завещание называют медицинским завещанием или доверенностью, действие которой не прекращается вследствие признания доверителя недееспособным. Оно содержит информацию о том, как бы вы хотели получать медицинскую помощь или какие решения вы хотели бы принять, если или когда вы не сможете принимать решения. Сюда могут относиться такие вопросы, как право соглашаться на лечение или операции или отказываться от них или принимать другие медицинские решения. В Калифорнии прижизненное завещание состоит из двух частей:

- Назначение вами представителя (человека), принимающего решения о вашем лечении; и
- Ваши личные распоряжения о медицинской помощи.

В вашем округе должна быть программа составления прижизненного завещания. Ваш округ должен предоставлять письменную информацию о политике прижизненных завещаний и разъяснять положения государственного законодательства в случае запроса информации. Если вы хотите получить дополнительную информацию, позвоните по номеру телефона, указанному на обложке этого руководства.

Вы можете получить форму прижизненного завещания в своем округе или онлайн. В Калифорнии вы имеете право давать распоряжения в рамках прижизненного завещания всем своим врачам. Вы также имеете право изменить или отменить свое прижизненное завещание в любое время.

Если у вас есть вопросы о законодательстве Калифорнии по требованиям к прижизненному завещанию, вы можете направить письмо в следующий орган:

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности округа

Каковы обязанности моего округа?

Обязанности вашего округа включают следующее:

- Определять, можете ли вы получать психологическую/психиатрическую помощь от округа или от его сети поставщиков.
- Проводить скрининг или оценку, чтобы определить, нужна ли вам психологическая/психиатрическая помощь.
- Предоставлять бесплатную круглосуточную горячую линию, работающую без выходных, где вы можете узнать, как получить услуги от округа. Номер телефона указан на обложке этого руководства.
- Обеспечивать наличие достаточного количества психологов/психиатров в вашем городе, чтобы вы могли при необходимости получить услуги, оплачиваемые вашим округом.
- Информировать вас об услугах, доступных в вашем округе.
- Предоставлять услуги на вашем языке бесплатно и, при необходимости, бесплатно предоставлять вам переводчика.
- Предоставлять вам письменную информацию о доступных услугах на других языках или в альтернативных форматах, например, шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Для получения дополнительной информации см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.
- Информировать вас о существенных изменениях информации, приведенной в этом руководстве, минимум за 30 дней до вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, если оно увеличивает или уменьшает количество или типы предлагаемых услуг, увеличивает или уменьшает количество сетевых врачей или если это иное изменение, влияющее на услуги, получаемые вами от округа.
- Информировать вас о других медицинских программах и системах, которые могут быть необходимы для вашего эффективного лечения. В том числе, контролировать посещение вами специалистов и других врачей по

направлениям, а также контролировать, что новый врач готов работать с вами.

- Обеспечивать продолжение лечения у вашего текущего врача, даже если он больше не работает в вашей сети, в течение некоторого времени. Это важно, если смена врача плохо скажется на вашем здоровье или повысит риск госпитализации.

Доступны ли транспортные услуги?

Если вам сложно добираться к врачу или психологу/психиатру, программа Medi-Cal помогает организовать для вас транспорт. Транспорт предоставляется участникам программы Medi-Cal, которые не могут обеспечить себе транспорт сами и у которых есть медицинская необходимость в получении услуг, покрываемых Medi-Cal. Есть два типа транспортировки на прием к врачу:

- Немедицинская: использование личного автомобиля или общественного транспорта для людей, которые не могут иначе добраться до врача.
- Неэкстренная медицинская: перевозка машиной скорой помощи, микроавтобусом для перевозки инвалидов колясок или машиной для перевозки лежачих больных для людей, которые не могут воспользоваться личным или общественным транспортом.

Возможна транспортировка для поездок в аптеку или для получения необходимых медицинских принадлежностей, протезов, ортезов и других приспособлений.

Если у вас есть страховка Medi-Cal, но нет программы регулируемого медицинского обслуживания и вам нужна немедицинская транспортировка в связи с медицинским обслуживанием, вы можете обратиться за помощью непосредственно к поставщику немедицинских транспортных услуг или к своему врачу. Когда вы обратитесь в транспортную компанию, они запросят информацию о дате и времени вашей записи к врачу.

Если вам нужна неэкстренная медицинская транспортировка, ваш врач может

назначить вам неэкстренную медицинскую транспортировку и связать вас с транспортной компанией, чтобы скоординировать поездку(и) к врачу и от него.

Для получения дополнительной информации и помощи в связи с транспортировкой свяжитесь со своей страховой компанией.

Права участника

Каковы мои права как получателя психологической/психиатрической помощи?

Как участник программы Medi-Cal вы имеете право получать медицински необходимую психологическую/психиатрическую помощь от своего округа. При получении психологической/психиатрической помощи вы имеете право:

- Рассчитывать на уважение к вашей личности, достоинству и частной жизни.
- Получать четкие и понятные объяснения доступных вариантов лечения.
- Участвовать в принятии решений, связанных с вашей психологической/психиатрической помощью. Сюда относится право отказаться от лечения, которое вы не хотите получать.
- Получить это руководство, чтобы узнать об услугах округа, обязанностях округа и ваших правах.
- Запрашивать копию вашей истории болезни и требовать изменений, при необходимости.
- Не подвергаться ограничению свободы или изоляции, которая применяется как средство принуждения или дисциплины, для удобства или в качестве наказания.
- Получать помощь 24/7 при экстренных, неотложных или кризисных состояниях, когда это медицински необходимо.
- По запросу своевременно получать письменные материалы в альтернативных форматах, например, шрифтом Брайля, крупным шрифтом и в аудио-формате.
- Получать психологическую/психиатрическую помощь от округа, соответствующую государственному контракту с точки зрения доступности,

эффективности, координации, покрытия и авторизации. Округ должен:

- Привлечь или заключить письменные договоры с достаточным количеством врачей, чтобы все участники программы Medi-Cal, имеющие право на получение психологической/психиатрической помощи, могли получать ее своевременно.
- Своевременно оплачивать ваши несетевые медицинские необходимые услуги, если у округа нет врачей или не заключены договоры с врачами, которые могут оказать нужные услуги.

Примечание: Округ должен обеспечивать, чтобы вы не оплачивали никаких услуг при посещении несетевого врача. Дополнительную информацию см. ниже:

- *Медицински необходимая психологическая/психиатрическая помощь* для лиц от 21 года и старше – это услуги, обоснованно необходимые для защиты жизни, профилактики серьезных болезней или для уменьшения сильной боли. Медицински необходимая психологическая/психиатрическая помощь для лиц до 21 года – это услуги, которые корректируют, сдерживают, улучшают или делают более терпимым психическое состояние.
- *Несетевой врач* – это врач, не включенный в перечень врачей округа.
- По вашему запросу предоставлять второе мнение квалифицированного врача в рамках или за рамками сети бесплатно.
- Проверять, что врачи подготовлены для оказания психологической/психиатрической помощи, которую врачи готовы оказывать.
- Обеспечивать, чтобы оплачиваемая округом психологическая/психиатрическая помощь была достаточной по объему, продолжительности и составу в соответствии с потребностями участников программы Medi-Cal. В том числе, обеспечивать, чтобы метод одобрения округом оплаты услуг был

основан на медицинской необходимости и чтобы критерии доступа использовались справедливо.

- Обеспечивать, чтобы его врачи проводили тщательную оценку и работали совместно с вами для определения целей лечения.
- При необходимости, координировать услуги, которые он предоставляет, с услугами, предоставляемыми вам по программе регулируемого медицинского обслуживания или вашим врачом, оказывающим первичную помощь.
- Участвовать в государственной политике по предоставлению услуг всем людям с учетом культурных особенностей, включая людей, плохо знающих английский язык и имеющих разнообразное культурное и этническое происхождение.
- Защищать свои права без негативных последствий для своего лечения.
- Получать лечение и услуги в соответствии с вашими правами, описанными в этом руководстве, и с действующими федеральными и региональными законами, такими как:
 - Глава VI Закона о гражданских правах 1964 г. в редакции главы 45 Свода федеральных нормативов, часть 80.
 - Закон о возрастной дискриминации 1975 г. в редакции главы 45 Свода федеральных нормативов, часть 91.
 - Закон о реабилитации 1973 г.
 - Глава IX Поправок к закону об образовании 1972 г. (в отношении образовательных программ и мероприятий).
 - Главы II и III Закона о защите прав граждан США с ограниченными возможностями.
 - Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном здравоохранении.
- У вас могут быть дополнительные права по законодательству штата в отношении психологической/психиатрической помощи. Чтобы связаться со специалистом по защите прав пациентов, обратитесь в ваш округ по телефону, указанному на обложке руководства.

Отказ оплачивать расходы на лечение

Какие у меня есть права, если округ отказывает в услугах, которые я хочу получить или которые мне нужны, по моему мнению?

Если ваш округ отказывает, сокращает, откладывает или прекращает предоставление услуг, которые вам нужны, по вашему мнению, вы имеете право получить письменное уведомление от округа. Это уведомление называется «уведомлением об отказе оплачивать расходы на лечение». У вас также есть право оспорить это решение, подав претензию. В разделах ниже рассказано об уведомлении об отказе оплачивать расходы на лечение и о том, что делать, если вы не согласны с решением округа.

Что такое отказ оплачивать расходы на лечение?

Отказ оплачивать расходы на лечение определяется любым из следующих действий, совершаемых округом:

- Отказ или ограниченное одобрение запрошенной услуги. Сюда относятся решения в отношении типа или уровня услуги, медицинской необходимости, целесообразности, условий или эффективности оплачиваемой услуги;
- Сокращение, приостановка или прекращение оказания ранее одобренной услуги;
- Отказ, полностью или частично, от оплаты услуги;
- Неспособность предоставить услуги своевременно;
- Неспособность соблюдать требуемые сроки при стандартном рассмотрении жалоб и апелляций. Требуемые сроки:
 - Если вы подали жалобу в округ, и округ не направил вам письменное решение по вашей жалобе в течение 30 дней.
 - Если вы подали претензию в округ, и округ не направил вам письменное решение по вашей претензии в течение 30 дней.
 - Если вы подали ускоренную претензию и не получили ответ в течение 72 часов.
- Отклонение запроса участника об оспаривании финансовой ответственности.

Что такое уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение?

Уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение – это письмо, которое направляет вам округ, если он примет решение отказать, ограничить, сократить, отложить или прекратить оказание вам услуг, которые вам нужны, по вашему мнению и мнению вашего врача. Сюда относится, в том числе, отклонение:

- Оплаты услуги.
- Запроса на непокрываемые услуги.
- Запроса на услуги, не являющиеся медицински необходимыми.
- Запроса на услуги из ненадлежащих систем предоставления услуг.
- Запроса на оспаривание финансовой ответственности.

Примечание: Уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение также используется, чтобы сообщить вам, что ваша жалоба, претензия или ускоренная претензия не была рассмотрена вовремя или если вы не получили услуги в стандартные сроки предоставления услуг.

Сроки направления уведомления

Округ обязан направить уведомление по почте:

- В течение не менее 10 дней до даты прекращения, приостановки или сокращения ранее одобренной психологической/психиатрической помощи.
- В течение двух рабочих дней с даты решения об отказе в оплате или решений, приведших к отказу, задержке или изменению всей или части запрошенной психологической/психиатрической помощи.

Всегда ли я буду получать уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, если я не получу нужные мне услуги?

Да, вы должны получить уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение. Если вы не получили уведомление, вы можете подать претензию к округу. Если вы исчерпали возможности претензии, вы можете запросить справедливое государственное разбирательство. Когда свяжетесь с округом, укажите, что вам отказали в оплате расходов на лечение, но вы не получили уведомление.

Информация о том, как подать претензию или запросить справедливое государственное разбирательство, приведена в этом руководстве и должна всегда предоставляться в вашей клинике.

Что содержит уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение?

Уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение содержит следующую информацию:

- Что сделал ваш округ, что негативно повлияло на вас и на вашу способность получить услуги.
- Дату вступления решения в силу и обоснование решения.
- Региональные или федеральные нормы, на которых основано решение.
- Ваше право на подачу претензии, если вы не согласны с решением округа.
- Как получить копии документов, записи и прочую информацию, связанную с решением округа.
- Как подать претензию к округу.
- Как запросить справедливое государственное разбирательство, если вы не согласны с решением округа по вашей претензии.
- Как подать ускоренную претензию или запросить ускоренное справедливое государственное разбирательство.
- Как получить помощь в подаче претензии или запросе справедливого государственного разбирательства.
- Сроки подачи претензии или запроса справедливого государственного разбирательства.
- Ваше право продолжать получать услуги в процессе ожидания решения по претензии или справедливого государственного разбирательства, как запросить продолжение этих услуг, и будет ли стоимость этих услуг покрываться страховкой Medi-Cal.
- Сроки подачи претензии или запроса справедливого государственного разбирательства, если вы хотите продолжать получать услуги.

Что мне делать, если я получил уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение?

Если вы получили уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, внимательно ознакомьтесь с его содержанием. Если вы не понимаете содержания уведомления, ваш округ может вам помочь. Вы можете также попросить другого человека помочь вам.

Вы можете запросить возобновление обслуживания, которое было прекращено, когда вы подали претензию или запрос на справедливое государственное разбирательство. Вы должны запросить возобновление обслуживания не позднее 10 календарных дней после направления или вручения вам уведомления об отказе оплачивать расходы на лечение или до даты вступления изменений в силу.

Обязанности участника

Каковы мои обязанности как участника программы Medi-Cal?

Вы должны понимать, как работают услуги округа, чтобы вы могли получать нужную вам помощь. Также важно:

- Посещать вашего врача согласно записи. Вы достигнете наилучшего результата, если поставите цели лечения совместно с врачом и будете идти к этим целям. Если вам нужно пропустить прием, позвоните своему врачу не менее чем за 24 часа и перенесите запись на другой день и время.
- При посещении врача всегда берите с собой идентификационную карточку получателя страховки Medi-Cal (BIC) и документ, удостоверяющий личность, с фотографией.
- Сообщите своему врачу перед приемом, если вам нужен устный переводчик.
- Расскажите своему врачу обо всех своих медицинских проблемах. Чем больше информации вы предоставите о своих потребностях, тем более успешным будет ваше лечение.
- Задавайте врачу все свои вопросы. Очень важно, чтобы вы полностью понимали информацию, которую вы получаете в процессе лечения.

- Соблюдайте все пункты плана лечения, который вы согласовали со своим врачом.
- Обратитесь в округ, если у вас есть вопросы по вашему лечению или какие-либо проблемы с врачом, которые вы не можете решить.
- Сообщите врачу и в округ, если произошли какие-либо изменения ваших персональных данных. Это относится к вашему адресу, номеру телефона и медицинской информации, которая может повлиять на вашу способность участвовать в лечении.
- Относитесь к сотрудникам, обеспечивающим ваше лечение, с уважением.
- Если вы подозреваете мошенничество или противоправные действия, сообщите об этом:
 - Департамент здравоохранения просит, чтобы все лица, которые подозревают совершение мошеннических действий, нецелевое использование или злоупотребление в отношении страхования Medi-Cal, звонили на горячую линию по случаям мошенничества Medi-Cal Департамента здравоохранения и социального обслуживания по телефону **1-800-822-6222**. Если вам кажется, что случай экстренный, позвоните по телефону **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и абонент может сохранить анонимность.
 - Вы можете также сообщить о подозреваемом мошенничестве или нецелевом использовании по эл. почте fraud@dhcs.ca.gov или использовать онлайн-форму на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

Должен ли я платить за услуги Medi-Cal?

Большинство людей со страховкой Medi-Cal не должны платить за медицинскую или психологическую/психиатрическую помощь. В некоторых случаях, возможно, вы должны будете платить за медицинскую или психологическую/психиатрическую помощь в зависимости от суммы, которую вы получаете или зарабатываете в месяц.

- Если ваш доход меньше лимита Medi-Cal для вашего размера семьи, вы не

должны будете оплачивать медицинскую или психологическую/психиатрическую помощь.

- Если ваш доход больше лимита Medi-Cal для вашего размера семьи, вы должны будете оплатить часть расходов на вашу медицинскую или психологическую/психиатрическую помощь. Сумма, уплачиваемая вами, называется вашей «долей в расходах». После уплаты вами вашей «доли в расходах» Medi-Cal оплатит остаток ваших медицинских счетов по покрываемым услугам за соответствующий месяц. В те месяцы, когда у вас не было медицинских расходов, вы не должны ничего платить.
- Возможно, вам придется частично оплачивать лечение в рамках страховки Medi-Cal. То есть вы оплачиваете некоторую сумму из собственных средств каждый раз при получении медицинской услуги или при обращении в службу неотложной помощи для получения плановых услуг.
- Ваш врач сообщит вам о необходимости частичной оплаты за ваш счет.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАШЕМ ОКРУГЕ

Для получения дополнительной информации об:

- Услугах равного консультирования Medi-Cal
 - См. **Краткие справочники Программы поддержки психического здоровья округа Сан-Диего (MHP и DMC-ODS)** по следующей ссылке:
https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.html
- Услугах по управлению кризисными жизненными ситуациями:
 - Откройте следующий сайт и нажмите на вкладку **«SUD Resources»** («Ресурсы для лечения алко- и наркозависимости»):
<https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/county-staff---providers/smh-dmc-ods-health-plans.html>
- Для получения информации о подаче претензий по эл. почте или по факсу см.:
 - **Для стационарных услуг и/или лечения в интернате:**
Сайт организации Jewish Family Service в Сан-Диего
<https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>
 - **Для амбулаторных услуг:**
Сайт Центра медицинского информирования и защиты прав потребителей (CCHEA) <https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Также доступны материалы для людей с ограниченными возможностями, например, документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт размером 20 пунктов, аудио-формат и доступные электронные форматы. Позвоните по телефону (888) 724-7240 (телетайп: 711). Звонок бесплатный.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация запрещена по закону. Округ Сан-Диего соблюдает региональное и федеральное законодательство о гражданских правах. Округ Сан-Диего не допускает незаконной дискриминации, отказа людям в услугах или неравного к ним отношения по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической группы, возраста, ограниченных психических возможностей, ограниченных физических возможностей, состояния здоровья, генетических данных, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Округ Сан-Диего предоставляет:

- Бесплатную помощь и услуги людям с ограниченными возможностями, чтобы помочь им лучше коммуницировать, например:
 - Квалифицированных переводчиков языка жестов
 - Письменную информацию в альтернативных форматах (крупный шрифт, шрифт Брайля, аудио-форматы или доступные электронные форматы)
- Бесплатные языковые услуги для людей, чьим родным языком не является английский, например:
 - Квалифицированных переводчиков
 - Информацию, переведенную на другие языки

Если вам требуются эти услуги, обратитесь на Линию экстренной помощи и поддержки, работающую круглосуточно и без выходных, по телефону (888) 724-7240. Или, если вам трудно говорить или вы плохо слышите, позвоните по телефону 711. По запросу этот документ может быть напечатан для вас шрифтом Брайля, крупным шрифтом или предоставлен в аудио- или доступном электронном формате.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы полагаете, что округ Сан-Диего не предоставил эти услуги или иным образом допустил незаконную дискриминацию по признаку пола, расы, цвета

кожи, религии, происхождения, национальности, этнической группы, возраста, ограниченных психических возможностей, ограниченных физических возможностей, состояния здоровья, генетических данных, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу через следующие агентства по защите прав. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменной форме, лично или в электронной форме:

- По телефону:
 - Для получения помощи в подаче жалобы в связи со **стационарными услугами и/или лечением в интернате**, вы можете позвонить в **службу защиты пациентов Jewish Family Service (JFS)** по телефону 619-282-1134 или 1-800-479-2233.
 - Для получения помощи в подаче жалобы в связи с **амбулаторными услугами**, вы можете позвонить в **Центр медицинского информирования и защиты прав потребителей (CCHEA)** по его бесплатному телефону (877) 734-3258 (телетайп 1-800-735-2929).
 - Или, если вам трудно говорить или вы плохо слышите, позвоните по телефону 711.
- В письменной форме: Заполните форму жалобы или напишите письмо и направьте его в следующие организации:
 - **Для стационарных услуг и/или лечения в интернате:**
Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123
 - **Для амбулаторных услуг:**
Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110
- Лично: Обратитесь к своему врачу или к любому врачу, с которым у округа Сан-Диего заключен договор, и сообщите, что вы хотите подать жалобу.

- В электронной форме: См. следующие сайты:
 - Для стационарных услуг и/или лечения в интернате:
Сайт организации Jewish Family Service в Сан-Диего
<https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>
 - Для амбулаторных услуг:
Сайт Центра медицинского информирования и защиты прав потребителей (CCNEA) <https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

ОТДЕЛ ЗАЩИТЫ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИФОРНИИ

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Департамент здравоохранения Калифорнии, Отдел защиты гражданских прав, по телефону, в письменной или электронной форме:

- По телефону: Позвоните по телефону **916-440-7370**. Если вам трудно говорить или вы плохо слышите, позвоните по телефону **711 (служба помощи для людей с нарушениями слуха и речи в Калифорнии)**.
- В письменной форме: Заполните форму жалобы или направьте письмо в следующие организации:

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

Где можно найти форму жалобы:

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

- В электронной форме: Напишите на электронную почту CivilRights@dhcs.ca.gov.

ОТДЕЛ ЗАЩИТЫ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США

Если вам кажется, что вы подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национальности, возраста, ограниченных возможностей или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Департамент

здравоохранения и социальных служб, Отдел защиты гражданских прав, по телефону или в письменной или электронной форме.

- По телефону: Позвоните по телефону **1-800-368-1019**. Если вам трудно говорить или вы плохо слышите, позвоните по телефону **телетайп / устройство связи для глухих 1-800-537-7697**.
- В письменной форме: Заполните форму жалобы или направьте письмо в следующие организации:

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

- Где можно найти форму жалобы: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- В электронной форме: См. портал для подачи жалоб Отдела защиты гражданских прав:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>