



راهنمای اعضای سلامت رفتاری

خدمات تخصصی سلامت روان و سیستم ارائه سازمان یافته
Drug Medi-Cal

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

خط 24/7 دسترسی و بحران: (888) 724-7240

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

تاریخ اجرا: 1 فوریه 2026¹

¹ این راهنما باید در زمانی که عضو برای نخستین بار به خدمات دسترسی پیدا می‌کند، ارائه شود.

English

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

Ուշադրութեամբ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

繁體中文 (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: 1-800-855-7100)。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: 1-800-855-7100)。这些服务都是免费的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 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: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). 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: 1-800-855-7100). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 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: 1-800-855-7100) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິເພີມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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: 1-800-855-7100). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7200). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7200). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). 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: 1-800-855-7100). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) น

นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). 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: 1-800-855-7100). Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). 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: 1-800-855-7100). Các dịch vụ này đều miễn phí.

فهرست مطالب

6	زبان‌ها و قالب‌های دیگر
7	اطلاعات تماس کانتی
9	هدف این راهنما
10	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
13	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
20	انتخاب ارائه‌دهنده خدمات
	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان خدمات از طریق دستگاه‌های
22	هوشمند
23	دامنه خدمات
41	خدمات در دسترس از طریق تلفن یا تله‌هلت
42	فرایند حل مشکل: ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی
52	دستورالعمل از پیش تعیین شده
53	حقوق و مسئولیت‌ها
61	اطلاعیه عدم تبعیض
64	اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی
65	واژه‌های مهم
73	اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما

زبان‌های دیگر

اگر به کمک به زبان خود نیاز دارید، با شماره 724-7240 (888) TTY: 711 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد به خط بریل و چاپ با حروف درشت، نیز در دسترس است. با شماره 724-7240 (888) (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

قالب‌های دیگر

شما می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر، مانند بریل، چاپ با حروف درشت 20 نقطه‌ای، صوتی، و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس، بدون هیچ هزینه‌ای دریافت کنید. با شماره تلفن کانتی که روی جلد این راهنما درج شده است تماس بگیرید (TTY: 711). این تماس رایگان است.

خدمات ترجمه شفاهی

کانتی خدمات ترجمه شفاهی توسط مترجم واجد شرایط را به‌صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شما قرار می‌دهد. شما مجبور نیستید از یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود به‌عنوان مترجم استفاده کنید. استفاده از افراد زیر سن قانونی به‌عنوان مترجم توصیه نمی‌شود، مگر در مواقع اضطراری. کانتی همچنین می‌تواند کمک‌ها و خدمات کمکی را برای یکی از اعضای خانواده، دوست، یا هر فرد دیگری که برقراری ارتباط با او از طرف شما مناسب باشد، فراهم کند. خدمات مترجمی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای در دسترس شما قرار دارد. کمک به‌صورت 24 ساعت در روز و 7 روز در هفته در دسترس است. برای دریافت کمک زبانی یا دریافت این راهنما به زبانی دیگر، با شماره تلفن کانتی که روی جلد این راهنما درج شده است تماس بگیرید (TTY: 711). این تماس رایگان است.

اطلاعات تماس کانتی

برای کمک به شما حاضریم. اطلاعات تماس زیر از کانتی به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید.

خط دسترسی و بحران 7/24 سن دیگو

(888) 7240-724 (TTY: 1-800-855-7100)

این شماره رایگان به صورت 24 ساعت در روز و 7 روز در هفته در دسترس است و مشاورانی دارد که می‌توانند به سؤالات شما پاسخ دهند و برای خدمات سلامت روان و خدمات اختلال مصرف مواد، معرفی‌نامه ارائه کنند.

وبسایت خدمات سلامت رفتاری کانتی سن دیگو

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

حاوی اطلاعات مربوط به خدمات و نحوه دسترسی به مراقبت درمانی.

راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات درمانی سن دیگو کانتی

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

یک فهرست قابل جستجو که شامل اطلاعاتی درباره محل ارائه‌دهندگان خدمات، خدماتی که ارائه می‌دهند، و سایر اطلاعات برای کمک به دسترسی شما به مراقبت است.

منابع آموزشی اعضا برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری شما

دسترسی آنلاین به اطلاعات بیماران در سال مالی 2025-2026 ارائه خواهد شد. اطلاعات مربوط به نحوه درخواست دسترسی به سوابق سلامت رفتاری شما در این نشانی قابل دسترسی است:

<https://www.calmhsa.org/interoperability-api>

نحوه ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر به صورت الکترونیکی

لطفاً از یکی از لینک‌های زیر بازدید کنید:

- خدمات بستری و/یا اقامتی

Jewish Family Service of San Diego

https://secure.jfssd.org/site/SPageServer?pagename=contact_patient_advocacy

- خدمات سرپایی

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEA)

<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights>

اگر افکار خودکشی دارم، با چه کسی تماس بگیرم؟

اگر شما یا فردی که می‌شناسید در بحران قرار دارد، لطفاً با خط Suicide and Crisis Lifeline 988 (شماره تماس اضرائی خودکشی و بحران) به شماره 988 تماس بگیرید، یا با National Suicide Prevention Lifeline (شماره تماس ملی پیشگیری از خودکشی) به شماره (8255) 1-800-273-TALK تماس حاصل کنید. امکان گفت‌وگوی آنلاین (چت) در نشانی <https://988lifeline.org/> وجود دارد.

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً با خط دسترسی و بحران 7/24 که در بالا ذکر شده است تماس بگیرید.

هدف این راهنما

چرا خواندن این راهنما مهم است؟

کانتی شما دارای یک طرح سلامت روان است که خدمات سلامت روان را با عنوان «خدمات تخصصی سلامت روان» ارائه می‌دهد. علاوه بر این، کانتی شما دارای سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal است که خدمات مربوط به مصرف الکل یا مواد مخدر را با عنوان «خدمات اختلال مصرف مواد» ارائه می‌دهد. این خدمات در مجموع با عنوان «خدمات سلامت رفتاری» شناخته می‌شوند و مهم است که شما درباره این خدمات اطلاعات داشته باشید تا بتوانید مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید. این راهنما مزایای شما و نحوه دریافت مراقبت را توضیح می‌دهد. همچنین به بسیاری از پرسش‌های شما پاسخ خواهد داد.

شما خواهید آموخت:

- چگونه از طریق کانتی خود خدمات سلامت رفتاری دریافت کنید.
- به چه مزایایی می‌توانید دسترسی داشته باشید.
- اگر پرسش یا مشکلی داشتید، چه اقدامی انجام دهید.
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان یکی از اعضای کانتی.
- اگر اطلاعات اضافی درباره کانتی شما وجود داشته باشد، ممکن است در پایان این راهنما ذکر شده باشد.

گر اکنون این راهنما را نمی‌خوانید، آن را نزد خود نگه دارید تا بعداً بتوانید مطالعه کنید. این کتاب برای استفاده همراه با کتابی است که هنگام ثبت‌نام برای مزایای Medi-Cal دریافت کرده‌اید. اگر درباره مزایای Medi-Cal خود سؤالی دارید، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده در ابتدای این کتاب با کانتی تماس بگیرید.

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

به وبسایت Department of Health Care Services در این نشانی مراجعه کنید

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

و اطلاعات بیشتری درباره Medi-Cal کسب نمایید.

اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

چگونه تشخیص دهیم که شما یا فردی که می‌شناسید به کمک نیاز دارد؟

بسیاری از افراد در زندگی با دوران‌های دشوار روبه‌رو می‌شوند و ممکن است دچار مشکلات سلامت روان یا مصرف مواد شوند. مهم‌ترین نکته‌ای که باید به خاطر داشته باشید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان واجد شرایط Medi-Cal هستید و به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید، باید با خط دسترسی 7/24 که روی جلد این راهنما درج شده تماس بگیرید. طرح مراقبت مدیریت‌شده شما نیز می‌تواند در صورتی که تشخیص دهد شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به خدمات سلامت رفتاری‌ای نیاز دارید که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده نیست، به شما در تماس با کانتی کمک کند. کانتی شما به یافتن ارائه‌دهنده خدمات مورد نیازتان کمک خواهد کرد.

فهرست زیر می‌تواند به شما کمک کند تا تصمیم بگیرید آیا شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به کمک نیاز دارید یا خیر. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا این نشانه‌ها برای مدت طولانی ادامه پیدا کنند، ممکن است نشان‌دهنده مشکل جدی‌تری باشند که به کمک حرفه‌ای نیاز دارد. در ادامه، برخی از نشانه‌های رایج که ممکن است نشان دهد به کمک برای یک مشکل سلامت روان یا اختلال مصرف مواد نیاز دارید، آمده است:

افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلق‌و‌خو، احتمالاً بدون دلیل مشخص، مانند:
 - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش از حد
 - احساس غم یا افت روحیه بیش از حد
 - احساس بیش از حد خوب بودن یا سرشار از شادی افراطی
 - بداخلاق یا عصبانی بودن برای مدت طولانی
- فکر کردن به خودکشی
- تمرکز صرف بر به‌دست آوردن و مصرف الکل یا مواد مخدر
- مشکلات تمرکز، حافظه یا تفکر منطقی و گفتار که توضیح آن‌ها دشوار است
- مشکلات در شنیدن، دیدن یا احساس چیزهایی که توضیح آن‌ها دشوار است یا اغلب افراد می‌گویند وجود ندارند

علائم جسمی

- مشکلات جسمی متعدد، احتمالاً بدون علت‌های آشکار، مانند:
 - سردرد
 - دل‌درد
 - خوابیدن بیش از حد یا بسیار کم
 - خوردن بیش از حد یا بسیار کم
 - ناتوانی در صحبت کردن به‌طور واضح
- افت ظاهر یا نگرانی شدید نسبت به ظاهر، مانند:

- کاهش یا افزایش ناگهانی وزن
- قرمزی چشم‌ها و بزرگ شدن غیرمعمول مردمک‌ها
- بوی غیرعادی در نفس، بدن یا لباس

رفتاری

- بروز پیامدهایی در نتیجه رفتار شما به دلیل تغییرات در سلامت روان یا مصرف الکل یا مواد مخدر، مانند:
 - بروز مشکل در محل کار یا مدرسه
 - مشکلات در روابط با دیگران، خانواده یا دوستان
 - فراموش کردن تعهدات خود
 - ناتوانی در انجام فعالیت‌های روزمره معمول
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- رفتار پنهان‌کارانه یا نیاز پنهانی به پول
- درگیر شدن با نظام حقوقی به دلیل تغییرات در سلامت روان یا مصرف الکل یا مواد مخدر

اعضای زیر سن 21 سال

چگونه بفهمیم یک کودک یا فرد زیر سن 21 سال به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید کودک یا نوجوان شما نشانه‌هایی از یک مشکل سلامت رفتاری را نشان می‌دهد، می‌توانید برای غربالگری و ارزیابی با کانتی یا طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal باشد و غربالگری و ارزیابی نشان دهد که خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز است، کانتی ترتیبی می‌دهد تا کودک یا نوجوان شما این خدمات را دریافت کند. طرح مراقبت مدیریت‌شده شما نیز می‌تواند در صورتی که تشخیص دهد کودک یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری‌ای نیاز دارد که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده نیست، به شما در تماس با کانتی کمک کند. همچنین خدماتی برای والدینی که به دلیل والد بودن دچار استرس هستند در دسترس است.

افراد زیر 12 سال ممکن است برای دریافت درمان سرپایی سلامت روان یا مشاوره، در صورتی که متخصص ارائه‌دهنده خدمات تشخیص دهد که فرد خردسال از نظر بلوغ توانایی مشارکت در خدمات سلامت رفتاری را دارد، به رضایت والدین نیاز نداشته باشند. افراد 12 سال یا بالاتر ممکن است برای دریافت مراقبت پزشکی و مشاوره جهت درمان مشکل مرتبط با اختلال مصرف مواد، به رضایت والدین نیاز نداشته باشند. مشارکت والد یا قَیم الزامی است، مگر اینکه متخصص ارائه‌دهنده خدمات پس از مشورت با فرد خردسال تشخیص دهد که این مشارکت نامناسب خواهد بود.

فهرست زیر می‌تواند به شما کمک کند تصمیم بگیرید آیا کودک یا نوجوان شما به کمک نیاز دارد یا خیر. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا این نشانه‌ها برای مدت طولانی ادامه پیدا کنند، ممکن است نشان‌دهنده این باشد که کودک یا نوجوان شما مشکل جدی‌تری دارد که به کمک حرفه‌ای نیازمند است. در ادامه، برخی از نشانه‌هایی که باید به آن‌ها توجه کنید، آورده شده است:

- مشکلات زیاد در تمرکز کردن یا ثابت نشستن که می‌تواند فرد را در معرض خطر جسمی قرار دهد یا باعث بروز مشکلات در مدرسه شود
- نگرانی‌ها یا ترس‌های شدید که مانع انجام فعالیت‌های روزمره می‌شوند
- ترس شدید و ناگهانی بدون دلیل مشخص، گاهی همراه با تپش قلب یا تنفس سریع
- احساس غم شدید یا دوری از دیگران برای مدت 2 هفته یا بیشتر که باعث ایجاد مشکل در فعالیت‌های روزمره می‌شود
- نوسانات شدید خلق‌و‌خو که باعث بروز مشکل در روابط می‌شوند
- تغییرات عمده در رفتار
- غذا نخوردن، استفراغ کردن، یا استفاده از دارو برای کاهش وزن
- مصرف مکرر الکل یا مواد مخدر
- رفتار شدید و خارج از کنترل که می‌تواند به خود فرد یا دیگران آسیب برساند
- برنامه‌ریزی یا تلاش جدی برای آسیب رساندن به خود یا از بین بردن خود
- درگیری‌های مکرر، استفاده از سلاح، یا برنامه‌ریزی جدی برای آسیب رساندن به دیگران

دست‌رسی به خدمات سلامت رفتاری

چگونه می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات سلامت رفتاری مانند خدمات سلامت روان و یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی تماس بگیرید. پس از تماس با کانتی، برای شما غربالگری انجام می‌شود و زمانی برای ارزیابی تعیین خواهد شد.

اگر عضو یک طرح مراقبت مدیریت‌شده هستید، می‌توانید از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده خود نیز درخواست دریافت خدمات سلامت رفتاری کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده تشخیص دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، به شما کمک می‌کند تا برای دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی، یک ارزیابی انجام شود. در نهایت، برای دریافت خدمات سلامت رفتاری هیچ مسیر اشتباهی وجود ندارد. حتی ممکن است علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی، بتوانید از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده خود نیز خدمات سلامت رفتاری دریافت کنید. اگر ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری شما تشخیص دهد که این خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب هستند و تا زمانی که این خدمات هماهنگ بوده و تکراری نباشند، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی پیدا کنید.

علاوه بر این، موارد زیر را در نظر داشته باشید:

- ممکن است توسط فرد یا سازمان دیگری برای دریافت خدمات سلامت رفتاری به کانتی ارجاع داده شوید، از جمله پزشک عمومی/دکتر شما، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، قیّم، طرح مراقبت مدیریت‌شده شما، یا سایر نهادهای کانتی. معمولاً دکتر شما یا طرح مراقبت مدیریت‌شده برای ارجاع مستقیم به کانتی، به رضایت شما یا اجازه والد یا مراقب یک کودک نیاز دارد، مگر در موارد اضطراری.
- کانتی شما نمی‌تواند درخواست انجام یک ارزیابی اولیه برای تعیین اینکه آیا معیارهای دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارید یا خیر، رد کند.
- خدمات سلامت رفتاری می‌تواند توسط کانتی یا سایر ارائه‌دهندگانی که کانتی با آن‌ها قرارداد دارد ارائه شود (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های مبتنی بر جامعه، یا ارائه‌دهندگان فردی).

از کجا می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

شما می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را در کانتی محل سکونت خود و در صورت لزوم، خارج از کانتی خود نیز دریافت کنید. هر کانتی خدمات سلامت رفتاری را برای کودکان، نوجوانان، بزرگسالان و سالمندان ارائه می‌دهد. اگر زیر سن 21 سال هستید، واجد شرایط دریافت پوشش و مزایای اضافی تحت برنامه Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای) هستید. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment» (غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای) این راهنما مراجعه کنید.

کانتی شما به یافتن ارائه‌دهنده‌ای که بتواند مراقبت مورد نیاز شما را ارائه دهد، کمک خواهد کرد. کانتی باید شما را به نزدیکترین ارائه‌دهنده به محل سکونتتان ارجاع دهد یا ارائه‌دهنده‌ای را معرفی کند که مطابق با استانداردهای زمان یا فاصله بوده و نیازهای شما را برآورده کند.

چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

کانتی شما باید هنگام برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات، استانداردهای زمانی تعیین وقت را رعایت کند. برای خدمات سلامت روان، کانتی باید برای شما وقت ملاقات تعیین کند:

- حداکثر ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیراضطراری شما برای شروع خدمات تحت طرح سلامت روان؛
- حداکثر ظرف 48 ساعت پس از درخواست خدمات برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی ندارد؛
- حداکثر ظرف 96 ساعت برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی دارد؛
- حداکثر ظرف 15 روز کاری پس از درخواست غیراضطراری شما برای تعیین وقت ملاقات با روان‌پزشک؛ و
- حداکثر ظرف 10 روز کاری پس از وقت ملاقات قبلی، برای وقت‌های پیگیری غیراضطراری جهت شرایط ادامه‌دار.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، کانتی باید برای شما وقت ملاقات تعیین کند:

- حداکثر ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیراضطراری شما برای شروع خدمات با یک ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد برای خدمات سرپایی و سرپایی فشرده؛
- حداکثر ظرف 48 ساعت پس از درخواست خدمات برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی ندارد؛
- حداکثر ظرف 96 ساعت برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی دارد؛
- حداکثر ظرف 3 روز کاری پس از درخواست شما برای خدمات Narcotic Treatment Program (برنامه درمان اعتیاد)؛
- یک وقت پیگیری غیراضطراری حداکثر ظرف 10 روز، در صورتی که در حال گذراندن دوره درمان برای یک اختلال مصرف مواد ادامه‌دار باشید، به‌جز در برخی موارد خاص که توسط ارائه‌دهنده درمان شما مشخص می‌شود.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص دهد که زمان انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی مناسب بوده و برای سلامت شما مضر نیست، این زمان‌ها ممکن است طولانی‌تر شوند. اگر به شما گفته شده است که در فهرست انتظار قرار گرفته‌اید و احساس می‌کنید طول مدت انتظار برای سلامت شما مضر است، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با

کانتی تماس بگیرید. اگر مراقبت به موقع دریافت نکنید، حق دارید شکایت ثبت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره ثبت شکایت، به بخش «فرایند ثبت شکایت» این راهنما مراجعه کنید.

خدمات اورژانسی چیست؟

خدمات اورژانسی، خدماتی هستند که برای اعضای که دچار یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره می‌شوند ارائه می‌گردند، از جمله وضعیت اورژانسی روان‌پزشکی. یک وضعیت پزشکی اورژانسی دارای علائمی آن قدر شدید است (که ممکن است شامل درد شدید نیز باشد) که یک فرد عادی می‌تواند به طور منطقی انتظار داشته باشد در هر لحظه یکی از موارد زیر رخ دهد:

- سلامت فرد (یا سلامت یک کودک متولد نشده) به طور جدی در خطر قرار گیرد.
- به نحوه عملکرد بدن آسیب جدی وارد شود.
- آسیب جدی به هر اندام یا بخش از بدن وارد شود.

یک وضعیت اورژانسی روان‌پزشکی زمانی رخ می‌دهد که یک فرد عادی تصور کند که فردی:

- به دلیل یک مشکل سلامت روان یا مشکل سلامت روان مشکوک، در حال حاضر خطری برای خود یا فرد دیگری محسوب می‌شود.
 - به دلیل یک مشکل سلامت روان یا مشکل سلامت روان مشکوک و یا اختلال شدید مصرف مواد، فوراً قادر به تأمین نیازهای خود مانند غذا، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی، یا دسترسی به مراقبت پزشکی ضروری نیست.
- خدمات اورژانسی برای اعضای Medi-Cal به صورت 24 ساعت در روز و 7 روز در هفته تحت پوشش قرار دارد. برای خدمات اورژانسی نیازی به مجوز قبلی نیست. برنامه Medi-Cal شرایط اورژانسی را پوشش می‌دهد، چه این شرایط ناشی از یک مشکل سلامت جسمی باشد و چه سلامت روان (افکار، احساسات، یا رفتارهایی که منبع پریشانی و/یا اختلال در عملکرد فرد هستند). اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده باشید، حتی اگر مشخص شود مراجعه شما به اورژانس واقعاً یک وضعیت اورژانسی نبوده است، صورتحسابی برای مراجعه به اورژانس دریافت نخواهید کرد. اگر فکر می‌کنید دچار وضعیت اورژانسی هستید، با 911 تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به هر بیمارستان یا مرکز دیگری مراجعه کنید.

چه کسی تصمیم می‌گیرد چه خدماتی دریافت خواهیم کرد؟

شما، ارائه‌دهنده خدمات شما و کانتی همگی در تصمیم‌گیری درباره خدماتی که باید دریافت کنید، نقش دارند. یک متخصص سلامت رفتاری با شما گفت‌وگو خواهد کرد و به تعیین نوع خدمات مورد نیازتان کمک می‌کند.

برای درخواست کمک، نیازی نیست تشخیص سلامت رفتاری داشته باشید یا نام یک مشکل سلامت رفتاری مشخص را بدانید. ممکن است بتوانید در حالی که ارائه‌دهنده خدمات شما در حال تکمیل ارزیابی است، برخی خدمات را دریافت کنید.

اگر زیر سن 21 سال هستید، همچنین ممکن است بتوانید به خدمات سلامت رفتاری دسترسی داشته باشید، اگر مشکل سلامت رفتاری شما ناشی از تروما، درگیری با سیستم رفاه کودک، درگیری با نظام عدالت نوجوانان، یا بی‌خانمانی باشد. علاوه بر این، اگر زیر سن 21 سال هستید، کانتی موظف است خدمات پزشکی ضروری را برای کمک به مشکل سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که یک مشکل سلامت رفتاری را حفظ، حمایت، بهبود می‌بخشد یا قابل‌تحمل‌تر می‌کنند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند.

برخی خدمات ممکن است به مجوز قبلی از سوی کانتی نیاز داشته باشند. خدماتی که به مجوز قبلی نیاز دارند شامل خدمات فشرده مبتنی بر خانه، درمان روزانه فشرده، توان‌بخشی روزانه، خدمات درمانی رفتاری، مراقبت درمانی در خانواده‌های جایگزین و خدمات اقامتی اختلال مصرف مواد می‌شوند. برای درخواست اطلاعات بیشتر، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

فرایند صدور مجوز کانتی باید از بازه‌های زمانی مشخصی پیروی کند.

- برای صدور مجوز استاندارد خدمات اختلال مصرف مواد، کانتی باید ظرف پنج (5) روز کاری درباره درخواست ارائه‌دهنده خدمات شما تصمیم‌گیری کند.

○ اگر شما یا ارائه‌دهنده خدماتتان درخواست کنید، یا اگر کانتی تشخیص دهد که به نفع شماست اطلاعات بیشتری دریافت شود، این بازه زمانی می‌تواند تا حداکثر 14 روز تقویمی دیگر تمدید شود. نمونه‌ای از زمانی که تمدید بازه زمانی به نفع شماست این است که کانتی فکر می‌کند ممکن است بتواند درخواست مجوز ارائه‌دهنده خدمات شما را تأیید کند، مشروط بر اینکه اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده خدمات شما در اختیار داشته باشد؛ در غیر این صورت، بدون آن اطلاعات مجبور به رد درخواست خواهد بود. اگر کانتی بازه زمانی را تمدید کند، اطلاعاتی کتبی درباره این تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.

- برای صدور مجوز استاندارد قبلی خدمات سلامت روان، کانتی باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده خدمات شما، به سرعت و متناسب با شرایط شما تصمیم‌گیری کند، اما این تصمیم نباید بیش از پنج (5) روز کاری از زمان دریافت درخواست توسط کانتی به طول بینجامد.

○ برای مثال، اگر پیروی از بازه زمانی استاندارد ممکن باشد سلامت، ایمنی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به‌طور جدی به خطر بیندازد، کانتی باید تصمیم‌گیری درباره مجوز را تسریع کند و بر اساس بازه زمانی مرتبط با وضعیت سلامت فوری شما، اما حداکثر تا 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات، اطلاع‌رسانی انجام دهد. کانتی می‌تواند بازه زمانی را تا حداکثر 14 روز تقویمی پس از دریافت درخواست تمدید کند، در صورتی که شما یا ارائه‌دهنده خدماتتان درخواست تمدید کرده باشید یا کانتی دلایلی ارائه دهد که نشان دهد این تمدید به نفع شماست.

در هر دو حالت، اگر کانتی بازه زمانی مربوط به درخواست مجوز ارائه‌دهنده خدمات را تمدید کند، اطلاعاتی کتبی درباره این تمدید برای شما ارسال خواهد کرد. اگر کانتی در بازه‌های زمانی تعیین‌شده تصمیمی اتخاذ نکند یا خدمات

درخواستی را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا خاتمه دهد، کانتی باید «Notice of Adverse Benefit Determination» («اطلاعیه تعیین مزایای نامطلوب») برای شما ارسال کند که در آن توضیح داده می‌شود خدمات رد شده، به تأخیر افتاده، کاهش یافته یا خاتمه یافته‌اند، به شما اطلاع دهد که می‌توانید درخواست تجدیدنظر ثبت کنید، و اطلاعات لازم درباره نحوه ثبت تجدیدنظر را در اختیار شما قرار دهد.

می‌توانید از کانتی خود بخواهید اطلاعات بیشتری درباره این فرایندهای صدور مجوز ارائه دهد.

اگر با تصمیم کانتی درباره فرایند صدور مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر ثبت کنید. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «حل مشکل» این راهنما مراجعه کنید.

ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و از نظر بالینی برای رسیدگی به وضعیت شما مناسب باشند. برای اعضای 21 سال و بالاتر، خدمات زمانی از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند که معقول و لازم باشند تا از جان شما محافظت کنند، از بروز بیماری یا ناتوانی قابل‌توجه جلوگیری کنند، یا درد شدید را بهبود بخشند.

برای اعضای زیر سن 21 سال، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شود که یک مشکل سلامت رفتاری را اصلاح کند، پایدار نگه دارد، پشتیبانی کند، بهبود ببخشد یا قابل‌تحمل‌تر سازد. خدماتی که یک مشکل سلامت رفتاری را پایدار نگه می‌دارند، پشتیبانی می‌کنند، بهبود می‌بخشند یا قابل‌تحمل‌تر می‌سازند، از نظر پزشکی ضروری تلقی شده و تحت خدمات Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای) پوشش داده می‌شوند.

چگونه می‌توانم سایر خدمات سلامت روانی را که تحت پوشش کانتی نیستند دریافت کنم؟

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام کرده باشید، از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده خود به خدمات سلامت روان سرپایی زیر دسترسی دارید:

- ارزیابی و درمان سلامت روان، از جمله درمان فردی، گروهی و خانوادگی.
- آزمون‌های روان‌شناختی و عصب‌روان‌شناختی، در مواردی که از نظر بالینی برای ارزیابی یک مشکل سلامت روان ضروری باشد.
- خدمات سرپایی با هدف پایش داروهای تجویزی.
- مشاوره روان‌پزشکی.

برای دریافت هر یک از خدمات فوق، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر عضو یک طرح مراقبت مدیریت‌شده نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان فردی و کلینیک‌هایی که Medi-Cal را می‌پذیرند دریافت کنید. کانتی ممکن است بتواند به شما در یافتن یک ارائه‌دهنده یا کلینیک کمک کند.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد می‌تواند داروهای مربوط به نسخه‌های درمان یک مشکل سلامت روان را ارائه دهد. لطفاً توجه داشته باشید که بیشتر داروهای تجویزی که توسط داروخانه ارائه می‌شوند و با عنوان Medi-Cal Rx شناخته می‌شوند، تحت برنامه Fee-For-Service Medi-Cal پوشش داده می‌شوند، نه طرح مراقبت مدیریت‌شده شما.

چه خدمات دیگری برای اختلال مصرف مواد از طریق طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده یا برنامه Medi-Cal Fee for Service در دسترس است؟

طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده موظف‌اند خدمات تحت پوشش اختلال مصرف مواد را در محیط‌های مراقبت اولیه و غربالگری مصرف دخانیات، الکل و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. این طرح‌ها همچنین باید خدمات اختلال مصرف مواد را برای اعضای باردار و نیز غربالگری، ارزیابی، مداخلات کوتاه‌مدت و ارجاع به درمان مناسب برای اعضای 11 سال و بالاتر در رابطه با مصرف الکل و مواد مخدر پوشش دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات مربوط به دارودرمانی برای درمان اعتیاد (که با عنوان درمان با کمک دارو نیز شناخته می‌شود) را که در مراقبت اولیه، بیمارستان‌های بستری، بخش‌های اورژانس و سایر محیط‌های درمانی طرف قرارداد ارائه می‌شود، فراهم کنند یا برای آن‌ها ترتیب دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اورژانسی لازم برای پایدارسازی وضعیت عضو، از جمله سم‌زدایی بستری داوطلبانه، را ارائه دهند.

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

اگر عضو یک طرح مراقبت مدیریت‌شده هستید، کانتی مسئول یافتن یک ارائه‌دهنده خدمات برای شماست. اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام نکرده‌اید و Medi-Cal «عادی» دارید (که با عنوان Fee-For-Service Medi-Cal نیز شناخته می‌شود)، می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. باید پیش از شروع دریافت خدمات، به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است بابت آن خدمات از شما هزینه دریافت شود. برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید از ارائه‌دهنده‌ای خارج از طرح مراقبت مدیریت‌شده خود استفاده کنید.

چرا ممکن است به خدمات بستری روان‌پزشکی در بیمارستان نیاز داشته باشم؟

اگر دچار یک مشکل سلامت روان هستید یا نشانه‌هایی از یک مشکل سلامت روان دارید که در سطح پایین‌تری از مراقبت به‌طور ایمن قابل درمان نیست، ممکن است در بیمارستان بستری شوید، در صورتی که شما به دلیل مشکل سلامت روان یا علائم آن:

- برای خود، دیگران یا اموال، خطر ایجاد کنید.
- در مراقبت از خود از نظر تأمین غذا، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی یا مراقبت پزشکی ضروری ناتوان باشید.
- برای سلامت جسمی خود خطر جدی داشته باشید.
- در نتیجه یک مشکل سلامت روان، عملکرد شما به شدت بدتر شده باشد.

- به ارزیابی روان‌پزشکی، درمان دارویی، یا سایر درمان‌هایی که فقط در بیمارستان قابل ارائه هستند نیاز داشته باشید.

انتخاب ارائه‌دهنده خدمات

چگونه می‌توانم ارائه‌دهنده‌ای برای خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز خود پیدا کنم؟

کانتی شما موظف است فهرست به‌روز ارائه‌دهندگان خدمات را به‌صورت آنلاین منتشر کند. می‌توانید لینک فهرست ارائه‌دهندگان خدمات را در بخش اطلاعات تماس کانتی این راهنما پیدا کنید. فهرست شامل اطلاعاتی درباره محل ارائه‌دهندگان خدمات، خدماتی که ارائه می‌دهند، و سایر اطلاعات برای کمک به دسترسی شما به مراقبت است، از جمله اطلاعات مربوط به خدمات فرهنگی و زبانی که توسط ارائه‌دهندگان ارائه می‌شود.

اگر درباره ارائه‌دهندگان فعلی سوآلی دارید یا مایل به دریافت فهرست به‌روز شده ارائه‌دهندگان هستید، به وبسایت کانتی خود مراجعه کنید یا از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما استفاده کنید. در صورت درخواست، می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان را به‌صورت کتبی یا از طریق پست دریافت کنید.

توجه: کانتی ممکن است محدودیت‌هایی برای انتخاب ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری اعمال کند. زمانی که برای نخستین بار دریافت خدمات سلامت رفتاری را آغاز می‌کنید، می‌توانید درخواست کنید که کانتی در ابتدا امکان انتخاب حداقل دو ارائه‌دهنده خدمات را در اختیار شما قرار دهد. کانتی شما باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهنده خدمات خود را تغییر دهید. اگر درخواست تغییر ارائه‌دهنده دهید، کانتی باید در صورت امکان به شما اجازه دهد بین حداقل دو ارائه‌دهنده خدمات انتخاب کنید. کانتی شما مسئول اطمینان از این است که شما دسترسی به‌موقع به مراقبت داشته باشید و تعداد کافی ارائه‌دهنده خدمات در نزدیکی محل سکونت شما وجود داشته باشد تا در صورت نیاز بتوانید خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش را دریافت کنید.

گاهی ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سلامت رفتاری ارائه ندهند، زیرا ممکن است دیگر با کانتی قرارداد نداشته باشند یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. در این موارد، کانتی باید با حسن نیت تلاش کند تا به هر فردی که در حال دریافت خدمات از آن ارائه‌دهنده بوده است، اطلاعیه کتبی ارائه دهد. کانتی موظف است 30 روز تقویمی پیش از تاریخ اجرایی خاتمه همکاری، یا 15 روز تقویمی پس از زمانی که کانتی مطلع می‌شود ارائه‌دهنده فعالیت خود را متوقف خواهد کرد، اطلاعیه ارائه دهد. در چنین شرایطی، اگر شما و ارائه‌دهنده خدمات موافق باشید، کانتی باید به شما اجازه دهد دریافت خدمات از ارائه‌دهنده‌ای که از شبکه کانتی خارج شده است را ادامه دهید. این موضوع «تداوم مراقبت» نامیده می‌شود و در ادامه توضیح داده شده است.

توجه: افراد بومی آمریکایی و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در کانتی‌هایی زندگی می‌کنند که به سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal پیوسته‌اند، می‌توانند خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal را از طریق ارائه‌دهندگان خدمات سلامت سرخپوستان نیز دریافت کنند.

آیا می‌توانم دریافت خدمات تخصصی سلامت روان را از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟

اگر در حال حاضر از طریق یک طرح مراقبت مدیریت‌شده خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، می‌توانید حتی در صورتی که خدمات سلامت روان را از ارائه‌دهنده سلامت روان خود دریافت می‌کنید، همچنان از همان ارائه‌دهنده مراقبت دریافت کنید، مشروط بر اینکه خدمات بین ارائه‌دهندگان هماهنگ شده باشند و خدمات یکسان نباشند.

علاوه بر این، اگر در حال حاضر از یک طرح سلامت روان دیگر، طرح مراقبت مدیریت‌شده، یا یک ارائه‌دهنده فردی Medi-Cal خدمات دریافت می‌کنید، می‌توانید درخواست «تداوم مراقبت» کنید تا بتوانید تا 12 ماه نزد ارائه‌دهنده فعلی خود باقی بمانید. اگر برای ادامه درمان در حال انجام خود نیاز دارید نزد ارائه‌دهنده فعلی‌تان بمانید، یا اگر تغییر ارائه‌دهنده می‌تواند به وضعیت سلامت روان شما آسیب جدی وارد کند، می‌توانید درخواست تداوم مراقبت بدهید. درخواست تداوم مراقبت شما ممکن است در صورتی پذیرفته شود که شرایط زیر برقرار باشد:

- شما با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست آن را دارید رابطه درمانی ادامه‌دار دارید و در 12 ماه گذشته نزد آن ارائه‌دهنده ویزیت شده‌اید؛
- برای ادامه درمان در حال انجام و جلوگیری از آسیب جدی به سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا بستری‌سازی در مؤسسه، لازم است نزد ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید.
- ارائه‌دهنده واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می‌کند؛
- ارائه‌دهنده با الزامات طرح سلامت روان برای عقد قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت بابت خدمات موافقت می‌کند؛ و
- ارائه‌دهنده مستندات مرتبط درباره نیاز شما به خدمات را با کانتی به اشتراک می‌گذارد.

آیا می‌توانم دریافت خدمات اختلال مصرف مواد را از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟

در صورتی می‌توانید درخواست کنید که ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود را برای مدتی حفظ کنید که:

- با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست آن را دارید رابطه درمانی ادامه‌دار داشته باشید و پیش از تاریخ انتقال شما به سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal نزد آن ارائه‌دهنده ویزیت شده باشید؛
- برای ادامه درمان در حال انجام و جلوگیری از آسیب جدی به سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا بستری‌سازی در مؤسسه، لازم است نزد ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید.

حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان خدمات از طریق دستگاه‌های هوشمند

می‌توانید از طریق یک برنامه (اپلیکیشن) که روی رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه دانلود می‌شود، به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی پیدا کنید و/یا ارائه‌دهنده خدمات پیدا کنید. کانتی شما ممکن است اطلاعاتی را در وبسایت خود در اختیار شما قرار دهد تا پیش از انتخاب یک برنامه برای دریافت اطلاعات به این روش، آن‌ها را در نظر بگیرید. برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره در دسترس بودن امکان دسترسی شما، با مراجعه به بخش «اطلاعات تماس کانتی» در این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

دامنه خدمات

اگر معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را داشته باشید، بر اساس نیاز شما خدمات زیر در دسترس خواهد بود. ارائه‌دهنده خدمات شما با شما همکاری خواهد کرد تا مشخص شود کدام خدمات برای شما بهترین گزینه است.

خدمات تخصصی سلامت روان

خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان شامل خدمات درمانی فردی، گروهی یا مبتنی بر خانواده است که به افراد دارای مشکلات سلامت روان کمک می‌کند مهارت‌های مقابله‌ای لازم برای زندگی روزمره را توسعه دهند. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده خدمات برای بهبود کیفیت خدمات متناسب با فرد دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این اقدامات شامل ارزیابی‌ها برای تعیین نیاز به خدمات و اثربخشی آن‌ها، برنامه‌ریزی درمان برای تعیین اهداف درمان سلامت روان و خدمات مشخصی که ارائه خواهد شد، و «خدمات جانبی» است که به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی شما (در صورت ارائه اجازه) برای کمک به بهبود یا حفظ توانایی‌های زندگی روزمره شماست.
- خدمات سلامت روان می‌تواند در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده خدمات، در منزل شما یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن، یا از طریق تله‌هلت ارائه شود (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدئویی است). کانتی و ارائه‌دهنده خدمات با شما همکاری خواهند کرد تا تناوب دریافت خدمات/قرار ملاقات‌های شما را تعیین کنند.

خدمات حمایت دارویی

- این خدمات شامل تجویز، تجویز عملی/اداره دارو، توزیع و پایش داروهای روان‌پزشکی است. ارائه‌دهنده خدمات همچنین می‌تواند درباره دارو به شما آموزش ارائه دهد. این خدمات می‌تواند در یک کلینیک، مطب دکتر، منزل شما، یک محیط اجتماعی، از طریق تلفن، یا از طریق تله‌هلت ارائه شود (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدئویی است).

مدیریت موردی هدفمند

- این خدمت به اعضا کمک می‌کند تا در صورت دشوار بودن دسترسی مستقل به این خدمات به دلیل مشکل سلامت روان، به خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش‌حرفه‌ای، حرفه‌ای، توان‌بخشی یا سایر خدمات اجتماعی دسترسی پیدا کنند. مدیریت موردی هدفمند شامل موارد زیر است، اما به آن‌ها محدود نمی‌شود:
 - تدوین برنامه؛
 - ارتباط، هماهنگی و ارجاع؛
 - پایش ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و نظام ارائه خدمات؛ و
 - پایش پیشرفت فرد.

خدمات مداخله در بحران

- این خدمت برای رسیدگی به یک وضعیت فوری که نیاز به توجه آنی دارد در دسترس است. هدف از مداخله در بحران، کمک به افراد در جامعه است تا نیازی به مراجعه به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا حداکثر هشت ساعت ادامه داشته باشد و می‌تواند در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده خدمات، در منزل شما یا سایر محیط‌های اجتماعی ارائه شود. این خدمات همچنین می‌تواند از طریق تلفن یا تله‌هلت ارائه شود.

خدمات تثبیت بحران

- این خدمت برای رسیدگی به یک وضعیت فوری که نیاز به توجه آنی دارد در دسترس است. تثبیت بحران کمتر از 24 ساعت به طول می‌انجامد و باید در یک مرکز مراقبت سلامت دارای مجوز 24 ساعته، یک برنامه سرپایی مبتنی بر بیمارستان، یا در محل ارائه‌دهنده‌ای که برای ارائه این خدمات تأیید شده است، انجام شود.

خدمات درمان اقامتی بزرگسالان

- این خدمات درمان سلامت روان را برای افرادی که دچار مشکل سلامت روان هستند و در مراکز اقامتی دارای مجوز زندگی می‌کنند، ارائه می‌دهد. این خدمات به ایجاد مهارت‌ها در افراد کمک می‌کند و درمان اقامتی را برای افراد دارای مشکل سلامت روان فراهم می‌آورد. این خدمات به‌صورت 24 ساعت در روز و 7 روز در هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اقامت و غذا برای ماندن در این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمان اقامتی بحران

- این خدمات درمان سلامت روان و آموزش مهارت‌ها را برای افرادی که دچار بحران شدید روانی یا عاطفی هستند، ارائه می‌دهد. این خدمات برای افرادی که به مراقبت روان‌پزشکی در بیمارستان نیاز دارند، مناسب نیست. خدمات در مراکز دارای مجوز به‌صورت 24 ساعت در روز و 7 روز در هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اقامت و غذا برای این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمان روزانه فشرده

- این یک برنامه ساختارمند درمان سلامت روان است که برای گروهی از افراد ارائه می‌شود که در غیر این صورت ممکن بود نیاز به بستری شدن در بیمارستان یا یک مرکز مراقبتی 24 ساعته دیگر داشته باشند. این برنامه روزانه سه ساعت به طول می‌انجامد. این برنامه شامل درمان، روان‌درمانی و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

توان بخشی روزانه

- این برنامه برای کمک به افراد دارای مشکل سلامت روان طراحی شده است تا مهارت‌های مقابله‌ای و مهارت‌های زندگی را بیاموزند و توسعه دهند تا علائم خود را بهتر مدیریت کنند. این برنامه حداقل سه ساعت در

روز به طول می‌انجامد. این برنامه شامل درمان و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

خدمات بستری روان‌پزشکی در بیمارستان

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

خدمات مراکز سلامت روان‌پزشکی

- این خدمات در یک مرکز سلامت روان‌پزشکی دارای مجوز که در درمان توان‌بخشی 24 ساعته مشکلات جدی سلامت روان تخصص دارد، ارائه می‌شود. مراکز سلامت روان‌پزشکی باید برای تأمین نیازهای مراقبت سلامت جسمی افراد مقیم مرکز، با یک بیمارستان یا کلینیک نزدیک قرارداد همکاری داشته باشند. مراکز سلامت روان‌پزشکی فقط می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که دچار بیماری یا آسیب جسمی‌ای نباشند که نیازمند درمانی فراتر از آنچه معمولاً به‌صورت سرپایی قابل ارائه است، باشد.

خدمات درمانی رفتاری

خدمات درمانی رفتاری، مداخلات درمانی سرپایی فشرده و کوتاه‌مدت برای اعضا تا سن 21 سال هستند. این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی می‌شوند. اعضای که این خدمات را دریافت می‌کنند دچار اختلالات عاطفی شدید هستند، تغییر یا بحران استرس‌زای زندگی را تجربه می‌کنند و به خدمات حمایتی کوتاه‌مدت و مشخص اضافی نیاز دارند.

این خدمات نوعی از خدمات تخصصی سلامت روان هستند که در صورت داشتن مشکلات عاطفی جدی، از طریق کانتی در دسترس شما قرار می‌گیرند. برای دریافت خدمات درمانی رفتاری، باید یک خدمت سلامت روان دریافت کنید، زیر سن 21 سال باشید و Medi-Cal با پوشش کامل داشته باشید.

- اگر در منزل زندگی می‌کنید، یکی از کارکنان خدمات درمانی رفتاری می‌تواند به‌صورت فردبه‌فرد با شما کار کند تا مشکلات رفتاری شدید را کاهش دهد و از نیاز شما به سطوح بالاتر مراقبت—مانند خانه‌های گروهی برای کودکان و جوانان زیر 21 سال با مشکلات عاطفی بسیار جدی—جلوگیری شود.
- اگر در محل نگهداری خارج از منزل زندگی می‌کنید، یکی از کارکنان خدمات درمانی رفتاری می‌تواند با شما کار کند تا بتوانید به خانه یا یک محیط مبتنی بر خانواده، مانند خانه محل نگهداری (فاستر هوم)، بازگردید.

خدمات درمانی رفتاری به شما و خانواده‌تان، مراقب یا قَیم شما کمک می‌کند تا شیوه‌های جدیدی برای رسیدگی به رفتارهای مسئله‌ساز بیاموزید و انواع رفتارهایی را افزایش دهید که به موفقیت شما منجر می‌شود. شما، کارکنان خدمات درمانی رفتاری، و خانواده، مراقب یا قَیم شما به‌عنوان یک تیم با یکدیگر همکاری خواهند کرد تا برای یک دوره کوتاه به رفتارهای مشکل‌ساز رسیدگی شود، تا زمانی که دیگر به این خدمات نیاز نداشته باشید. شما یک برنامه خدمات درمانی

رفتاری خواهید داشت که مشخص می‌کند شما، خانواده، مراقب یا قَیم شما، و کارکنان خدمات درمانی رفتاری هنگام دریافت این خدمات چه اقداماتی انجام خواهند داد. برنامه خدمات درمانی رفتاری همچنین شامل زمان و مکان ارائه خدمات خواهد بود. کارکنان خدمات درمانی رفتاری می‌توانند در بیشتر مکان‌هایی که احتمالاً به کمک نیاز دارید، با شما کار کنند. این مکان‌ها شامل منزل شما، خانه‌ی نگهداری، مدرسه، برنامه درمان روزانه و سایر بخش‌های جامعه می‌شود.

هماهنگی مراقبت فشرده

این یک خدمت مدیریت موردی هدفمند است که ارزیابی، برنامه‌ریزی مراقبت و هماهنگی خدمات برای دریافت‌کنندگان مزایا زیر سن 21 سال را تسهیل می‌کند. این خدمت برای افرادی است که واجد شرایط دریافت Medi-Cal با پوشش کامل هستند و بر اساس ضرورت پزشکی به این خدمت ارجاع داده می‌شوند. این خدمت بر اساس اصول مدل Integrated Core Practice (اقدام اصلی یکپارچه) ارائه می‌شود. این خدمت شامل تشکیل تیم کودک و خانواده است تا اطمینان حاصل شود که میان کودک، خانواده او و نظام‌های ارائه‌دهنده خدمات به کودکان درگیر، یک رابطه ارتباطی سالم و مؤثر برقرار باشد.

تیم کودک و خانواده شامل حمایت حرفه‌ای (برای مثال: هماهنگ‌کننده مراقبت، ارائه‌دهندگان خدمات و مدیران مورد از نهادهای ارائه‌دهنده خدمات به کودکان)، حمایت طبیعی (برای مثال: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیون)، و سایر افرادی است که برای تدوین و اجرای برنامه فرد دریافت‌کننده خدمات با یکدیگر همکاری می‌کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها حمایت می‌کند و اطمینان می‌دهد که آن‌ها به اهداف خود دست یابند.

این خدمت همچنین دارای یک هماهنگ‌کننده است که:

- اطمینان حاصل می‌کند خدمات از نظر پزشکی ضروری، به‌صورت مبتنی بر توانمندی‌ها، فردمحور، هدایت‌شده توسط فرد دریافت‌کننده خدمات، و به شکلی متناسب با فرهنگ و زبان، در دسترس قرار گرفته، هماهنگ و ارائه شوند.
- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات و حمایت‌ها بر اساس نیازهای کودک ارائه شوند.
- سازوکاری فراهم می‌کند تا همه افراد درگیر—از جمله کودک، خانواده و ارائه‌دهندگان خدمات—با یکدیگر همکاری کنند.
- از والد/مراقب در کمک به برآورده ساختن نیازهای کودک حمایت می‌کند.
- به تشکیل تیم کودک و خانواده کمک کرده و حمایت مستمر ارائه می‌دهد.
- در صورت لزوم، اطمینان حاصل می‌کند که کودک از سوی سایر نظام‌های ارائه‌دهنده خدمات به کودکان نیز مراقبت دریافت می‌کند.

خدمات فشرده مبتنی بر خانه

- این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی می‌شوند. این خدمات شامل مداخلات مبتنی بر توانمندی‌ها برای بهبود مشکلات سلامت روانی است که ممکن است در عملکرد کودک/نوجوان اختلال ایجاد کند. هدف این

خدمات کمک به کودک/نوجوان برای کسب مهارت‌های لازم جهت عملکرد بهتر در خانه و جامعه و نیز بهبود توانایی خانواده برای حمایت از اوست.

- خدمات فشرده مبتنی بر خانه تحت مدل Integrated Core Practice (اقدام اصلی یکپارچه) و توسط تیم کودک و خانواده ارائه می‌شود. این خدمات از برنامه کلی خدمات خانواده استفاده می‌کند. این خدمات برای اعضای زیر سن 21 سال که واجد شرایط دریافت Medi-Cal با پوشش کامل هستند ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات، ارجاع بر اساس ضرورت پزشکی الزامی است.

مراقبت درمانی در خانواده‌های جایگزین

- مدل ارائه خدمات مراقبت درمانی در خانواده‌های جایگزین، خدمات تخصصی سلامت روان کوتاه‌مدت، فشرده و مبتنی بر تروما را برای کودکان تا سن 21 سال که دارای نیازهای عاطفی و رفتاری پیچیده هستند، فراهم می‌کند. این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی می‌شوند. در مراقبت درمانی در خانواده‌های جایگزین، کودکان نزد والدین خانواده‌های جایگزین درمانی آموزش‌دیده، تحت نظارت و مورد حمایت قرار می‌گیرند.

درمان تعامل والد-کودک (PCIT)

- PCIT برنامه‌ای است که به کودکان 2-7 ساله دارای رفتارهای دشوار کمک می‌کند و به والدین یا مراقبان آن‌ها می‌آموزد چگونه به شیوه‌های جدید با این رفتارها برخورد کنند. این رفتارها می‌تواند شامل عصبانیت یا پیروی نکردن از قوانین باشد.
- در PCIT، والد یا مراقب هنگام بازی با کودک خود در یک اتاق بازی ویژه، از هدست استفاده می‌کند. درمانگر از اتاقی دیگر یا از طریق ویدئو نظارت می‌کند و از طریق هدست به والد یا مراقب راهنمایی می‌دهد. درمانگر به والد یا مراقب کمک می‌کند بیاموزد چگونه رفتار سالم را تشویق کند و رابطه خود با کودک را بهبود ببخشد.

درمان کارکردی خانواده (FFT)

- FFT یک برنامه مشاوره‌ای کوتاه‌مدت و متمرکز برای خانواده‌ها و نوجوانان 11-18 ساله است که رفتارهای دشوار دارند یا در مدیریت احساسات خود دچار مشکل هستند. این موارد می‌تواند شامل نقض قوانین، درگیری یا مصرف مواد باشد.
- FFT با خانواده نوجوان و گاهی با سایر اعضای نظام حمایتی نوجوان مانند معلمان یا پزشکان کار می‌کند تا به کاهش رفتارهای ناسالم نوجوان کمک کند.

درمان چندسامانه‌ای (MST)

- MST یک برنامه مبتنی بر خانواده برای نوجوانان 12-17 ساله است که مشکلات جدی رفتاری دارند. MST اغلب برای نوجوانانی به‌کار می‌رود که با قانون دچار مشکل شده‌اند یا ممکن است در معرض خطر درگیری با قانون باشند، یا به دلیل رفتارهایشان در معرض خطر جدا شدن از خانه قرار دارند.

- MST در درمان از حمایت‌های خانوادگی و اجتماعی استفاده می‌کند تا به نوجوانان در رسیدگی به رفتارهایی مانند نقض قانون یا مصرف مواد کمک کند. MST همچنین به والدین می‌آموزد مهارت‌هایی بیاموزند تا بتوانند این رفتارها را در خانه، در تعامل با همسالان یا در سایر محیط‌های اجتماعی مدیریت کنند.
- از طریق MST، والدین و مراقبان می‌توانند بیاموزند چگونه با چالش‌های مربوط به کودکان یا نوجوانان خود برخورد کنند. همچنین می‌آموزند چگونه با مسائل موجود در خانه، با دوستان یا در محله خود بهتر کنار بیایند. این برنامه به فرهنگ‌های مختلف احترام می‌گذارد و بر کمک به خانواده‌ها در خانه‌ها و جوامع خودشان تمرکز دارد. این برنامه همچنین با مدارس، پلیس و دادگاه‌ها همکاری می‌کند.
- تعداد دفعاتی که خانواده‌ها با این برنامه ملاقات می‌کنند می‌تواند متفاوت باشد. برخی خانواده‌ها ممکن است فقط به بررسی‌های کوتاه‌مدت نیاز داشته باشند، در حالی که برخی دیگر ممکن است هر روز یا هر هفته به مدت دو ساعت ملاقات داشته باشند. این حمایت معمولاً بین 3 تا 5 ماه ادامه دارد.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

- ارائه خدمات سلامت به اعضای که با نظام عدالت درگیر هستند، تا حداکثر 90 روز پیش از آزادی آن‌ها از بازداشت. انواع خدمات در دسترس شامل مدیریت موردی بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های هم‌تا، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی، و کمک برای ثبت‌نام نزد ارائه‌دهنده مناسب — برای مثال برنامه درمان اعتیاد — به‌منظور ادامه درمان با کمک دارو پس از آزادی است. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند و:
 - اگر زیر سن 21 سال هستند، در یک مرکز اصلاح و تربیت نوجوانان تحت بازداشت باشند؛
 - اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از نیازهای مراقبت سلامت تعیین‌شده در این برنامه را داشته باشند.
- برای اطلاعات بیشتر درباره این خدمت، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات حمایت هم‌تای Medi-Cal (بسته به کانتی متفاوت است)

- خدمات حمایت هم‌تای Medi-Cal به بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی‌شدن، خودکفایی، خودحمایتی، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی توانمندی‌ها از طریق فعالیت‌های ساختارمند کمک می‌کند. این خدمات می‌تواند به شما یا افراد مهم حمایتی تعیین‌شده شما ارائه شود و می‌تواند هم‌زمان با دریافت سایر خدمات سلامت روان یا خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal دریافت شود. متخصص حمایت هم‌تا در خدمات حمایت هم‌تای Medi-Cal فردی است که تجربه زیسته در حوزه سلامت رفتاری یا اختلال مصرف مواد دارد و در مسیر بهبودی قرار دارد، الزامات یک برنامه گواهی‌نامه مورد تأیید ایالتی در سطح کانتی را تکمیل کرده، توسط کانتی تأیید شده است، و این خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری که دارای مجوز، معاف‌شده از مجوز، یا ثبت‌شده در ایالت است، ارائه می‌دهد.

- خدمات حمایت هم‌تای Medi-Cal شامل راهنمایی فردی و گروهی، گروه‌های آموزشی مهارت‌سازی، راهبری منابع، خدمات مشارکت برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری، و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خودحمایتی است.
- اعضای زیر سن 21 سال ممکن است بدون توجه به کانتی محل سکونت خود، تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه خدمات حمایت هم‌تای Medi-Cal برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بحران سیار

- خدمات بحران سیار در صورتی که دچار بحران سلامت روان هستید، در دسترس است.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان سلامت در محلی که شما بحران را تجربه می‌کنید ارائه می‌شود، از جمله منزل، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به‌جز بیمارستان یا سایر مراکز درمانی. خدمات بحران سیار به‌صورت 24 ساعت در روز، 7 روز در هفته و 365 روز در سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و تثبیت مبتنی بر جامعه است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار همچنین ارجاع گرم یا ارجاع به سایر خدمات را انجام می‌دهند.

درمان اجتماع‌محور قاطع (ACT) (بسته به کانتی متفاوت است)

- ACT خدمتی است که به افراد دارای نیازهای جدی سلامت روان کمک می‌کند. افرادی که به ACT نیاز دارند معمولاً سابقه بستری در بیمارستان، مراجعه به اورژانس، اقامت در مراکز درمانی و/یا درگیری با قانون را داشته‌اند. ممکن است این افراد همچنین بی‌خانمان بوده باشند یا نتوانسته باشند از کلینیک‌های معمول کمک دریافت کنند.
- ACT خدمات را متناسب با هر فرد و نیازهای خاص او تنظیم می‌کند. هدف این است که به افراد کمک شود احساس بهتری داشته باشند و بیاموزند چگونه در جامعه خود زندگی کنند. تیمی از متخصصان مختلف با یکدیگر همکاری می‌کنند تا انواع حمایت‌ها و درمان‌ها را ارائه دهند. این تیم به افراد در حوزه سلامت روان کمک می‌کند، مهارت‌های مهم زندگی را به آن‌ها می‌آموزد، مراقبت‌هایشان را هماهنگ می‌کند و در جامعه از آن‌ها حمایت به عمل می‌آورد. هدف کلی این است که به هر فرد کمک شود از مشکل سلامت رفتاری خود بهبود یابد و در جامعه خود زندگی بهتری داشته باشد.
- ارائه ACT برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

درمان اجتماع‌محور قاطع قانونی (FACT) (بسته به کانتی متفاوت است)

- FACT خدمتی است که به افرادی با نیازهای جدی سلامت روان کمک می‌کند که همچنین سابقه مشکل با قانون

- داشته‌اند. این خدمت مشابه برنامه ACT عمل می‌کند، اما با برخی ویژگی‌های اضافی برای کمک به افرادی که در معرض خطر بالا هستند یا پیش‌تر درگیر نظام عدالت کیفری بوده‌اند.
- تیم FACT از متخصصانی تشکیل شده است که برای درک نیازهای افرادی که سابقه درگیری با قانون داشته‌اند آموزش‌های ویژه‌ای دیده‌اند. این تیم همان انواع حمایت و درمان ارائه‌شده در ACT را فراهم می‌کند، مانند کمک در حوزه سلامت رفتاری، آموزش مهارت‌های زندگی، هماهنگی مراقبت و ارائه حمایت در جامعه.
- هدف این است که به هر فرد کمک شود احساس بهتری داشته باشد، از بروز مشکل با قانون دور بماند و زندگی سالم‌تری در جامعه خود داشته باشد.
- ارائه FACT برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

مراقبت تخصصی هماهنگ (CSC) برای نخستین مرحله روان‌پریشی (FEP) (بسته به کانتی متفاوت است)

- CSC خدمتی است که به افرادی کمک می‌کند که برای نخستین بار روان‌پریشی را تجربه می‌کنند. روان‌پریشی علائم متعددی دارد، از جمله دیدن یا شنیدن چیزهایی که دیگران آن‌ها را نمی‌بینند یا نمی‌شنوند. CSC در مراحل اولیه روان‌پریشی حمایت سریع و ترکیبی ارائه می‌دهد که به پیشگیری از بستری شدن در بیمارستان، مراجعه به اورژانس، زمان سپری‌شده در مراکز درمانی، درگیری با قانون، مصرف مواد و بی‌خانمانی کمک می‌کند.
- CSC بر هر فرد و نیازهای خاص او تمرکز دارد. تیمی از متخصصان مختلف با یکدیگر همکاری می‌کنند تا انواع کمک‌ها را ارائه دهند. این تیم در درمان سلامت روان کمک می‌کند، مهارت‌های مهم زندگی را آموزش می‌دهد، مراقبت‌ها را هماهنگ می‌کند و در جامعه حمایت ارائه می‌دهد. هدف این است که به افراد کمک شود احساس بهتری داشته باشند، علائم خود را مدیریت کنند و در جامعه خود زندگی خوبی داشته باشند.
- ارائه CSC برای FEP برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات کلاب‌هاوس (بسته به کانتی متفاوت است)

- کلاب‌هاوس‌ها مکان‌های ویژه‌ای هستند که به افراد در بهبودی از مشکلات سلامت رفتاری کمک می‌کنند. این مراکز بر توانمندی‌های افراد تمرکز دارند و یک جامعه حمایتی ایجاد می‌کنند.
- در کلاب‌هاوس، افراد می‌توانند شغل پیدا کنند، دوست پیدا کنند، چیزهای جدید بیاموزند و مهارت‌هایی را برای بهبود سلامت و رفاه خود توسعه دهند. افراد همچنین در کنار کارکنان کلاب‌هاوس کار می‌کنند تا به نیازهای مشترک کلاب‌هاوس کمک کنند، مانند تهیه ناهار برای سایر اعضای کلاب‌هاوس. هدف این است که به همه کمک شود عضو یک جامعه باشند، دیگران را به دستیابی به اهدافشان تشویق کنند و کیفیت کلی زندگی خود را بهبود بخشند.

- ارائه خدمات کلاب‌هاوس برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات مددکار سلامت اجتماعی ارتقایافته (CHW) (بسته به کانتی متفاوت است)

- مددکاران سلامت اجتماعی ارتقایافته افرادی هستند که آموزش‌های ویژه دیده‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به شمار می‌آیند.
- هدف خدمات CHW کمک به پیشگیری از بدتر شدن بیماری‌ها، ناتوانی‌ها و سایر مشکلات سلامت پیش از تشدید آن‌هاست. خدمات تقویت‌شده CHW شامل تمام اجزا و قواعد خدمات پیشگیرانه معمول CHW است، اما برای افرادی که به حمایت اضافی در حوزه سلامت رفتاری نیاز دارند، متناسب‌سازی شده‌اند. هدف، ارائه حمایت بیشتر برای سالم و تندرست نگه داشتن این اعضاست.
- برخی از این خدمات شامل آموزش و تربیت سلامت است، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ رسیدگی به شرایط سلامت رفتاری، پیرامون بارداری و سلامت دهان؛ و پیشگیری از آسیب‌ها؛ همچنین ترویج سلامت و کوچینگ، از جمله تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری.
- ارائه خدمات تقویت‌شده CHW برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

اشتغال حمایتی (بسته به کانتی متفاوت است)

- مدل «جایابی و حمایت فردی» (IPS) در اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افراد دارای نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می‌کند شغل‌های رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و حفظ کنند.
- با مشارکت در اشتغال حمایتی IPS، افراد می‌توانند به نتایج شغلی بهتری دست یابند و از روند بهبودی خود از مشکل سلامت رفتاری حمایت کنند.
- این برنامه همچنین به بهبود استقلال، احساس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه اشتغال حمایتی برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بازگشت به جامعه (بسته به کانتی متفاوت است)

- خدمات انتقالی بازگشت به جامعه به افرادی کمک می‌کند که برای مدت طولانی در یک بیمارستان یا مرکز روان‌پزشکی بستری هستند یا در معرض خطر ماندن طولانی‌مدت در چنین مراکزی قرار دارند. این برنامه با شما، خانواده‌تان، بیمارستان یا مرکز مربوطه و سایر افراد حمایتی همکاری می‌کند تا به بازگشت شما به جامعه کمک کند. هدف این است که به شما کمک شود از اقامت‌های طولانی‌مدت در بیمارستان روان‌پزشکی یا سایر

مراکز مراقبتی اجتناب کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد

خدمات کانتی در مورد سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal چیست؟

خدمات کانتی در مورد سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal برای افرادی است که دچار مشکل مصرف مواد هستند—یعنی ممکن است الکل یا مواد مخدر دیگر را سوءمصرف کنند—یا افرادی که در معرض خطر ابتلا به مشکل مصرف مواد قرار دارند و ممکن است متخصص اطفال یا پزشک عمومی قادر به درمان آن‌ها نباشد. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده خدمات برای بهبود کیفیت خدمات متناسب با فرد دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این موارد شامل ارزیابی‌هایی است برای تعیین اینکه آیا به این خدمت نیاز دارید و آیا این خدمت مؤثر است یا خیر.

خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal می‌تواند در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده خدمات، در منزل شما یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن، یا از طریق تله‌هلت ارائه شود (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدیویی است). کانتی و ارائه‌دهنده خدمات با شما همکاری خواهند کرد تا تناوب دریافت خدمات/قرار ملاقات‌های شما را تعیین کنند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (ASAM)

کانتی یا ارائه‌دهنده خدمات از ابزار انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا برای تعیین سطح مناسب مراقبت استفاده خواهد کرد. این انواع خدمات به عنوان «سطوح مراقبت» توصیف می‌شوند و در ادامه تعریف شده‌اند.

غریبالگری، ارزیابی، مداخله کوتاه‌مدت و ارجاع به درمان (سطح 0.5 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

غریبالگری، ارزیابی، مداخلات کوتاه‌مدت و ارجاع به درمان مصرف الکل و مواد مخدر (SABIRT) جزو مزایای سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal نیست. این خدمت یک مزیت تحت Medi-Cal Fee-for-Service و سیستم ارائه طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای اعضای 11 ساله و بالاتر است. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده موظف‌اند خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش، از جمله این خدمت، را برای اعضای 11 ساله و بالاتر ارائه دهند.

خدمات مداخله زودهنگام

خدمات مداخله زودهنگام یک خدمت تحت پوشش سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال است. هر عضو زیر 21 سال که غریبالگری شده و مشخص شود در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارد، می‌تواند هر یک از خدمات تحت پوشش در سطح سرپایی را به عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کند. برای دریافت خدمات مداخله زودهنگام برای اعضای زیر 21 سال، تشخیص اختلال مصرف مواد الزامی نیست.

غربالگری، تشخیص و درمان دوره‌ای زودهنگام

اعضای زیر 21 سال می‌توانند علاوه بر خدماتی که پیش‌تر در این راهنما توضیح داده شده است، از طریق مزیتی با عنوان غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای به خدمات اضافی Medi-Cal نیز دسترسی داشته باشند.

برای دریافت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای، عضو باید زیر 21 سال باشد و Medi-Cal با پوشش کامل داشته باشد. این مزیت خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به مشکلات سلامت جسمی و سلامت رفتاری ضروری هستند. خدماتی که یک وضعیت را پایدار نگه می‌دارند، حمایت می‌کنند، بهبود می‌بخشند یا قابل‌تحمل‌تر می‌سازند، به‌عنوان خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای تحت پوشش قرار می‌گیرند. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال متفاوت و انعطاف‌پذیرتر از معیارهای دسترسی بزرگسالان برای دریافت خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal است تا الزامات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای و هدف پیشگیری و مداخله زودهنگام در اختلال مصرف مواد برآورده شود.

اگر درباره این خدمات پرسشی دارید، لطفاً با کانتی خود تماس بگیرید یا به صفحه وب [DHCS مربوط به غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای مراجعه کنید](#).

خدمات درمان سرپایی (سطح 1 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- خدمات مشاوره‌ای در صورت ضرورت پزشکی، برای بزرگسالان تا سقف نه ساعت در هفته و برای اعضای زیر 21 سال کمتر از شش ساعت در هفته ارائه می‌شود. بر اساس نیازهای شما، ممکن است ساعات بیشتری نیز دریافت کنید. این خدمات می‌تواند توسط فرد دارای مجوز—مانند یک مشاور—به‌صورت حضوری، تلفنی یا از طریق تله‌هلت ارائه شود.
- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی و گروهی)، درمان خانواده، خدمات دارویی، دارودرمانی برای درمان اعتیاد به مواد افیونی، دارودرمانی برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله در بحران مرتبط با اختلال مصرف مواد است.

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

- خدمات درمان سرپایی فشرده در صورت ضرورت پزشکی، برای بزرگسالان حداقل نه ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته، و برای اعضای زیر 21 سال حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته ارائه می‌شود. بر اساس ضرورت پزشکی فردی، ممکن است خدمات از حداکثر تعیین‌شده فراتر رود. این خدمات عمدتاً شامل مشاوره و آموزش درباره مسائل مرتبط با اعتیاد است. این خدمات می‌تواند توسط یک متخصص دارای مجوز یا مشاور دارای گواهی‌نامه، در یک محیط ساختارمند ارائه شود. خدمات درمان سرپایی فشرده می‌تواند به‌صورت حضوری، از طریق تله‌هلت یا تلفنی ارائه شود.

- خدمات درمان سرپایی فشرده شامل همان مواردی است که در خدمات درمان سرپایی ارائه می‌شود. تفاوت اصلی، تعداد ساعات بیشتر ارائه خدمات است.

بستری جزئی (بسته به کانتی متفاوت است) (سطح 2.5 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- اعضای زیر 21 سال می‌توانند بدون توجه به کانتی محل سکونت خود، این خدمت را تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای دریافت کنند.
- خدمات بستری جزئی، در صورت ضرورت پزشکی، شامل 20 ساعت یا بیشتر خدمات در هفته است. برنامه‌های بستری جزئی دسترسی مستقیم به خدمات روان‌پزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی‌شده‌ای که مستلزم پایش یا مدیریت روزانه هستند و نمی‌توان آن‌ها را به‌طور مناسب در یک کلینیک رسیدگی کرد را برآورده می‌کنند. خدمات می‌تواند به‌صورت حضوری، از طریق تله‌هلت یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات بستری جزئی از نظر ماهیت شبیه خدمات درمان سرپایی فشرده هستند، با این تفاوت که تعداد ساعات خدمات بیشتر است و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی وجود دارد.

درمان اقامتی (منوط به مجوز کانتی) (سطوح 3.1 تا 4.0 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- درمان اقامتی برنامه‌ای است که در صورت تشخیص ضرورت پزشکی، خدمات توان‌بخشی را به اعضای دارای تشخیص اختلال مصرف مواد ارائه می‌دهد. عضو در مرکز اقامت خواهد داشت و با دسترسی به نظام‌های حمایتی جامعه، در تلاش‌های خود برای تغییر، حفظ و به‌کارگیری مهارت‌های بین‌فردی و مهارت‌های زندگی مستقل مورد حمایت قرار می‌گیرد. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، تله‌هلت و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در دوران درمان اقامتی مورد استفاده قرار گیرد. ارائه‌دهندگان خدمات و ساکنان مرکز با یکدیگر همکاری می‌کنند تا موانع را شناسایی کنند، اولویت‌ها را تعیین نمایند، اهداف را مشخص کنند و مشکلات مرتبط با اختلال مصرف مواد را حل‌وفصل کنند. اهداف شامل عدم مصرف مواد، آمادگی برای محرک‌های عود، بهبود سلامت فردی و مهارت‌های اجتماعی، و مشارکت در مراقبت‌های بلندمدت است.
- خدمات اقامتی نیازمند مجوز قبلی از سوی سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal کانتی هستند.
- خدمات اقامتی شامل پذیرش و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانواده، خدمات دارویی، دارودرمانی برای درمان اعتیاد به مواد افیونی، دارودرمانی برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله در بحران مرتبط با اختلال مصرف مواد است.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی موظف‌اند یا دارودرمانی برای درمان اعتیاد را مستقیماً در محل ارائه دهند، یا به اعضا کمک کنند داروهای درمان اعتیاد را خارج از محل دریافت کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی با صرفاً ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان دارودرمانی برای درمان اعتیاد، این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی موظف‌اند برای اعضای که تحت پوشش سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal هستند، داروها را ارائه و تجویز کنند.

خدمات درمان بستری (منوط به مجوز کانتی) (بسته به کانتی متفاوت است) (سطوح 3.1 تا 4.0 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- دریافت‌کنندگان مزایا زیر سن 21 سال ممکن است بدون توجه به کانتی محل سکونت خود، تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- خدمات بستری در یک محیط 24 ساعته ارائه می‌شود که شامل ارزیابی حرفه‌ای هدایت‌شده، مشاهده، پایش پزشکی و درمان اعتیاد در محیط بستری است. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، تله‌هلت و تلفن نیز ممکن است هنگام دریافت درمان بستری برای ارائه خدمات مورد استفاده قرار گیرد.
- خدمات بستری بسیار ساختارمند است و معمولاً یک پزشک به‌صورت 24 ساعته در محل در دسترس است، به‌همراه پرستاران ثبت‌شده، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانواده، خدمات دارویی، دارودرمانی برای درمان اعتیاد به مواد افیونی، دارودرمانی برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران مرتبط با اختلال مصرف مواد است.

برنامه درمان اعتیاد

- برنامه‌های درمان اعتیاد، برنامه‌هایی خارج از بیمارستان هستند که در صورت تجویز پزشک و تشخیص ضرورت پزشکی، داروهایی را برای درمان اختلالات مصرف مواد ارائه می‌دهند. برنامه‌های درمان اعتیاد موظف‌اند داروهایی از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی‌سولفیرام را در اختیار اعضا قرار دهند.
- حداقل باید ماهانه 50 دقیقه جلسات مشاوره برای هر عضو ارائه شود. این خدمات مشاوره‌ای می‌تواند به‌صورت حضوری، از طریق تله‌هلت یا تلفنی ارائه شود. خدمات درمان اعتیاد شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانواده، روان‌درمانی پزشکی، خدمات دارویی، دارودرمانی برای درمان اعتیاد به مواد افیونی، دارودرمانی برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران مرتبط با اختلال مصرف مواد است.

مدیریت ترک مصرف

- خدمات مدیریت ترک مصرف، خدماتی فوری هستند و به‌صورت کوتاه‌مدت ارائه می‌شوند. این خدمات می‌تواند پیش از انجام یک ارزیابی کامل نیز ارائه شود. خدمات مدیریت ترک مصرف می‌تواند در محیط سرپایی، اقامتی یا بستری ارائه شود.
- صرف‌نظر از نوع محیط ارائه خدمت، عضو باید در طول فرایند مدیریت ترک مصرف تحت پایش قرار گیرد. اعضای که مدیریت ترک مصرف را در محیط اقامتی یا بستری دریافت می‌کنند، باید در همان محل اقامت داشته باشند. خدمات توان‌بخشی و بازتوانی ضروری از نظر پزشکی، توسط پزشک دارای مجوز یا تجویزکننده دارای مجوز تجویز می‌شود.
- خدمات مدیریت ترک مصرف شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، دارودرمانی برای درمان اعتیاد به مواد افیونی، دارودرمانی برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر

افیونی، پایش و خدمات بهبودی است.

دارودرمانی برای درمان اعتیاد

- خدمات دارودرمانی برای درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیر بالینی در دسترس است. دارودرمانی برای درمان اعتیاد شامل تمامی داروها و فرآورده‌های زیستی مورد تأیید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هر نوع اختلال مصرف مواد دیگر است. اعضا حق دارند دارودرمانی برای درمان اعتیاد را در محل دریافت کنند یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز درمانی به آن دسترسی داشته باشند. فهرست داروهای مورد تأیید شامل موارد زیر است:

- کلسیم آکامپروسات
- بوپرنورفین هیدروکلراید
- بوپرنورفین تزریقی با رهش طولانی‌مدت (سابلوکاید)
- بوپرنورفین/نالوکسون هیدروکلراید
- نالوکسون هیدروکلراید
- نالتراکسون (خوراکی)
- نالتراکسون تزریقی با سوسپانسیون میکروسفیری (ویبیترو)
- لوفکسیدین هیدروکلراید (لوسمیرا)
- دیسولفیرام (آنتابوس)
- متادون (فقط از طریق برنامه‌های درمان اعتیاد ارائه می‌شود)

- دارودرمانی برای درمان اعتیاد می‌تواند همراه با خدمات زیر ارائه شود: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانواده، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک مصرف. دارودرمانی برای درمان اعتیاد می‌تواند به‌عنوان بخشی از تمامی خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal ارائه شود، از جمله برای مثال خدمات درمان سرپایی، خدمات درمان سرپایی فشرده و درمان اقامتی.

- اعضا همچنین می‌توانند دارودرمانی برای درمان اعتیاد را خارج از سیستم ارائه سازمان‌یافته Drug Medi-Cal کانتی دریافت کنند. برای نمونه، دارودرمانی برای درمان اعتیاد، مانند بوپرنورفین، می‌تواند توسط برخی تجویزکنندگان در محیط‌های مراقبت اولیه که با طرح مراقبت مدیریت‌شده شما همکاری دارند تجویز شود و سپس در داروخانه تحویل یا تجویز گردد.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

- ارائه خدمات سلامت به اعضای که با نظام عدالت درگیر هستند، تا حداکثر 90 روز پیش از آزادی آن‌ها از بازداشت. انواع خدمات در دسترس شامل مدیریت موردی بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های همتا، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی، و کمک برای ثبت‌نام

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

- اگر زیر سن 21 سال هستند، در یک مرکز اصلاح و تربیت نوجوانان تحت بازداشت باشند؛
- اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از نیازهای مراقبت سلامت تعیین‌شده در این برنامه را داشته باشند.

- برای اطلاعات بیشتر درباره این خدمت، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات حمایت هم‌تای *Medi-Cal* (بسته به کانتی متفاوت است)

- خدمات حمایت هم‌تای **Medi-Cal** به بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی‌شدن، خودکفایی، خودحمایتی، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی توانمندی‌ها از طریق فعالیت‌های ساختارمند کمک می‌کند. این خدمات می‌تواند به شما یا فرد (افراد) مهم حمایتی تعیین‌شده شما ارائه شود و می‌تواند هم‌زمان با دریافت سایر خدمات سلامت روان یا خدمات سیستم ارائه سازمان‌یافته **Drug Medi-Cal** دریافت شود. متخصص حمایت هم‌تا در خدمات حمایت هم‌تای **Medi-Cal** فردی است که تجربه زیسته در حوزه سلامت رفتاری یا اختلال مصرف مواد دارد و در مسیر بهبودی قرار دارد، الزامات یک برنامه گواهی‌نامه مورد تأیید ایالتی در سطح کانتی را تکمیل کرده، توسط کانتی تأیید شده است و این خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری که دارای مجوز، معاف از مجوز یا ثبت‌شده در ایالت است ارائه می‌دهد.
- خدمات حمایت هم‌تای **Medi-Cal** شامل راهنمایی فردی و گروهی، گروه‌های آموزشی مهارت‌سازی، راهبری منابع، خدمات مشارکت برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری، و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خودحمایتی است.
- اعضای زیر سن 21 سال ممکن است بدون توجه به کانتی محل سکونت خود، تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه خدمات حمایت هم‌تای **Medi-Cal** برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بهبودی

- خدمات بهبودی می‌تواند بخش مهمی از روند بهبودی و تندرستی شما باشد. خدمات بهبودی می‌تواند به شما کمک کند تا با جامعه درمانی ارتباط برقرار کنید و سلامت و مراقبت‌های سلامت خود را مدیریت نمایید. بنابراین، این خدمت بر نقش شما در مدیریت سلامت خود، استفاده از راهبردهای مؤثر حمایت از خودمدیریتی، و سامان‌دهی منابع فردی و اجتماعی برای ارائه حمایت مستمر از خودمدیریتی تأکید دارد.
- ممکن است بر اساس خودارزیابی شما یا ارزیابی ارائه‌دهنده خدمات از خطر عود، خدمات بهبودی دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات بهبودی را به‌صورت حضوری، از طریق تله‌هلت یا تلفنی دریافت کنید.

- خدمات بهبودی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانواده، پایش بهبودی و مؤلفه‌های پیشگیری از عود است.

هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت شامل فعالیت‌هایی برای هماهنگ‌سازی مراقبت‌های اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های سلامت روان و مراقبت‌های پزشکی، و ایجاد ارتباط با خدمات و حمایت‌ها برای سلامت شماست. هماهنگی مراقبت همراه با تمامی خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های بالینی یا غیر بالینی، از جمله در جامعه شما، انجام شود.
- خدمات هماهنگی مراقبت شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و سلامت روان برای پایش و حمایت از وضعیت‌های سلامت، برنامه‌ریزی ترخیص، و هماهنگی با خدمات پشتیبان از جمله اتصال شما به خدمات مبتنی بر جامعه مانند مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

مدیریت اقتضایی (بسته به کانتی متفاوت است)

- دریافت‌کنندگان مزایا زیر 21 سال ممکن است بدون توجه به کانتی محل سکونت خود، تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه خدمات مدیریت اقتضایی برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.
- خدمات مدیریت اقتضایی یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف مواد محرک است که در آن اعضای واجد شرایط در یک برنامه ساختارمند سرپایی مدیریت اقتضایی به مدت 24 هفته شرکت می‌کنند و پس از آن، شش ماه یا بیشتر خدمات درمانی و حمایت‌های بهبودی تکمیلی بدون مشوق دریافت می‌شود.
- 12 هفته نخست خدمات مدیریت اقتضایی شامل مجموعه‌ای از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمانی است، به‌ویژه عدم مصرف مواد محرک (برای مثال، کوکائین، آمفتامین و مت‌آمفتامین). شرکت‌کنندگان باید با انجام آزمایش‌های ادراری تشخیص مواد، به تعداد دفعاتی که توسط برنامه خدمات مدیریت اقتضایی تعیین می‌شود، موافقت کنند. مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی هستند (برای مثال، کارت‌های هدیه).
- خدمات مدیریت اقتضایی فقط برای اعضای در دسترس است که در یک محیط غیر اقامتی تحت مدیریت یک ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده خدمات دریافت می‌کنند و در یک دوره درمانی جامع و فردمحور ثبت‌نام کرده و در آن مشارکت دارند.

خدمات بحران سیار

- خدمات بحران سیار در صورتی که دچار بحران مرتبط با مصرف مواد باشید، در دسترس است.

- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان سلامت در محلی که شما بحران را تجربه می‌کنید ارائه می‌شود، از جمله منزل، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به‌جز بیمارستان یا سایر مراکز درمانی. خدمات بحران سیار به‌صورت 24 ساعت در روز، 7 روز در هفته و 365 روز در سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و تثبیت مبتنی بر جامعه است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار همچنین ارجاع گرم یا ارجاع به سایر خدمات را انجام می‌دهند.

روش‌های سنتی مراقبت سلامت

- انتظار می‌رود روش‌های سنتی مراقبت سلامت دسترسی به مراقبت‌های پاسخ‌گوی فرهنگی را بهبود بخشند؛ توان مراکز را برای ارائه خدمات به بیمارانشان تقویت کنند؛ سلامت را حفظ و پایدار نگه دارند؛ پیامدهای سلامت و کیفیت و تجربه مراقبت را بهبود دهند؛ و نابرابری‌های موجود در دسترسی به مراقبت را کاهش دهند.
- روش‌های مراقبت سلامت سنتی شامل دو نوع خدمت جدید است: خدمات درمانگر سنتی و خدمات یاری‌دهنده طبیعی. خدمات درمانگر سنتی شامل درمان با موسیقی (مانند موسیقی و آوازهای سنتی، رقص و طبل‌نوازی)، معنویت (مانند آیین‌ها، مراسم و داروهای سنتی گیاهی) و سایر رویکردهای تلفیقی است. خدمات یاری‌دهنده طبیعی می‌تواند در زمینه راهبری و هدایت، مهارت‌سازی روان‌اجتماعی، خودمدیریتی و حمایت مرتبط با تروما کمک ارائه دهد.
- برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره این خدمت، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات مددکار سلامت اجتماعی ارتقایافته (CHW) (بسته به کانتی متفاوت است)

- مددکاران سلامت اجتماعی ارتقایافته افرادی هستند که آموزش‌های ویژه دیده‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به شمار می‌آیند.
- هدف خدمات CHW کمک به پیشگیری از بدتر شدن بیماری‌ها، ناتوانی‌ها و سایر مشکلات سلامت پیش از تشدید آن‌هاست. خدمات تقویت‌شده CHW شامل تمام اجزا و قواعد خدمات پیشگیرانه معمول CHW است، اما برای افرادی که به حمایت اضافی در حوزه سلامت رفتاری نیاز دارند، متناسب‌سازی شده‌اند. هدف، ارائه حمایت بیشتر برای سالم و تندرست نگه داشتن این اعضاست.
- برخی از این خدمات شامل آموزش و تربیت سلامت است، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ رسیدگی به شرایط سلامت رفتاری، پیرامون بارداری و سلامت دهان؛ و پیشگیری از آسیب‌ها؛ همچنین ترویج سلامت و کوچینگ، از جمله تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری.
- ارائه خدمات تقویت‌شده CHW برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

اشتغال حمایتی (بسته به کانتی متفاوت است)

- مدل «جایابی و حمایت فردی» (IPS) در اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افراد دارای نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می‌کند شغل‌های رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و حفظ کنند.
- با مشارکت در اشتغال حمایتی IPS، افراد می‌توانند به نتایج شغلی بهتری دست یابند و از روند بهبودی خود از مشکل سلامت رفتاری حمایت کنند.
- این برنامه همچنین به بهبود استقلال، احساس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه اشتغال حمایتی برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات در دسترس از طریق تلفن یا تله‌هلت

برای دریافت خدمات سلامت رفتاری، همیشه لازم نیست تماس حضوری و رودررو میان شما و ارائه‌دهنده خدمات برقرار باشد. بسته به نوع خدمات شما، ممکن است بتوانید خدمات خود را از طریق تلفن یا تله‌هلت دریافت کنید. ارائه‌دهنده خدمات شما باید نحوه استفاده از تلفن یا تله‌هلت را توضیح دهد و پیش از آغاز خدمات از طریق تلفن یا تله‌هلت، اطمینان حاصل کند که شما موافقت دارید. حتی اگر با دریافت خدمات از طریق تله‌هلت یا تلفن موافقت کنید، می‌توانید بعداً انتخاب کنید که خدمات خود را به‌صورت حضوری یا رودررو دریافت نمایید. برخی از انواع خدمات سلامت رفتاری را نمی‌توان صرفاً از طریق تله‌هلت یا تلفن ارائه داد، زیرا لازم است برای دریافت این خدمات در مکان مشخصی مانند خدمات درمان اقامتی یا خدمات بیمارستانی حضور داشته باشید.

فرایند حل مشکل: ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی

اگر خدماتی را که از کانتی خود می‌خواهم دریافت نکنم، چه کاری باید انجام دهم؟

کانتی شما باید روشی داشته باشد تا بتوانید هرگونه مشکل مرتبط با خدماتی را که درخواست کرده‌اید یا در حال دریافت آن هستید، پیگیری و حل‌وفصل کنید. به این فرایند «فرایند حل مشکل» گفته می‌شود و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرایند شکایت: بیان نارضایتی به‌صورت شفاهی یا کتبی درباره هر موضوعی مرتبط با خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، یک ارائه‌دهنده خدمات یا کانتی. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «فرایند شکایت» در این راهنما مراجعه کنید.
- فرایند درخواست تجدیدنظر: درخواست تجدیدنظر زمانی است که با تصمیم کانتی برای تغییر خدمات شما (برای مثال، رد درخواست، خاتمه خدمات یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش آن‌ها موافق نباشید. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «فرایند درخواست تجدیدنظر» در این راهنما مراجعه کنید.
- فرایند دادرسی عادلانه ایالتی: دادرسی عادلانه ایالتی جلسه‌ای است با یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS)، در صورتی که کانتی اعتراض شما را رد کند. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «دادرسی عادلانه ایالتی» در این راهنما مراجعه کنید.

ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی به ضرر شما محسوب نمی‌شود و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد گذاشت. ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر به شما کمک می‌کند خدمات موردنیاز خود را دریافت کنید و هر مشکلی را که با خدمات سلامت رفتاری دارید حل‌وفصل نمایید. شکایت‌ها و اعتراض‌ها همچنین با فراهم کردن اطلاعات لازم، به کانتی کمک می‌کنند تا خدمات را بهبود دهد. پس از تکمیل شکایت یا اعتراض، کانتی نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان خدمات، و والدین/قیم‌ها اطلاع خواهد داد. پس از پایان دادرسی عادلانه ایالتی، دفتر دادرسی عادلانه ایالتی نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده خدمات اطلاع خواهد داد.

توجه: در ادامه درباره هر یک از فرایندهای حل‌وفصل مشکل اطلاعات بیشتری ارائه شده است.

آیا می‌توانم برای ثبت درخواست تجدیدنظر، شکایت یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کمک دریافت کنم؟

کانتی فرایندها را برای شما توضیح خواهد داد و باید به شما در ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کمک کند. همچنین کانتی می‌تواند به شما کمک کند تشخیص دهید آیا واجد شرایط فرایندی به نام «تجدیدنظر تسریع‌شده» هستید یا خیر؛ به این معنا که پرونده شما سریع‌تر بررسی می‌شود، زیرا سلامت جسمی، سلامت روان و/یا ثبات شما در معرض خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، از جمله ارائه‌دهنده خدمات یا مدافع حقوق شما.

اگر به کمک نیاز دارید، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما با کانتی خود تماس بگیرید. کانتی شما موظف است در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل اداری مربوط به شکایت یا درخواست تجدیدنظر، کمک معقولی به شما ارائه

دهد. این کمک‌ها شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم و شماره‌های تلفن رایگان مجهز به TTY/TDD و قابلیت ترجمه است.

اگر به کمک بیشتری نیاز دارید

با اداره خدمات مراقبت سلامت، دفتر مدافع حقوق تماس بگیرید:

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

یا

- ایمیل: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. توجه: پیام‌های ایمیلی محرمانه تلقی نمی‌شوند؛ لطفاً اطلاعات شخصی را در پیام ایمیل درج نکنید).

همچنین می‌توانید از طریق دفتر خدمات حقوقی محلی یا سایر گروه‌ها، کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. برای پرسش درباره حقوق مربوط به دادرسی عادلانه ایالتی، می‌توانید با اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا، واحد پاسخ‌گویی و رسیدگی به پرسش‌های عمومی، از طریق این شماره‌ها تماس بگیرید: **1-800-952-5253** (برای TTY تماس با **952-8349-1-800**).

شکایت‌ها

شکایت چیست؟

شکایت هرگونه ابراز نارضایتی شما از خدمات سلامت رفتاری است که تحت فرایند درخواست تجدیدنظر یا دادرسی عادلانه ایالتی قرار نمی‌گیرد. این موارد شامل نگرانی درباره کیفیت مراقبت، نحوه برخورد کارکنان و ارائه‌دهندگان خدمات با شما، و اختلاف‌نظر درباره تصمیم‌های مرتبط با مراقبت شما می‌شود.

نمونه‌هایی از شکایت‌ها:

- اگر احساس می‌کنید یک ارائه‌دهنده خدمات با شما بی‌ادبانه رفتار کرده یا به حقوق شما احترام نگذاشته است.
- اگر کانتی برای تصمیم‌گیری درباره تأیید خدمتی که ارائه‌دهنده شما درخواست کرده است به زمان بیشتری نیاز داشته باشد و شما با این تمدید موافق نباشید.
- اگر از کیفیت مراقبتی که دریافت می‌کنید یا از نحوه‌ای که برنامه درمانی شما به شما اطلاع‌رسانی می‌شود رضایت ندارید.

فرایند شکایت چیست؟

فرایند شکایت:

- شامل مراحل ساده‌ای برای ثبت شکایت به صورت شفاهی یا کتبی است.
- باعث از دست دادن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود و علیه ارائه‌دهنده خدمات شما استفاده نخواهد شد.

- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری را برای اقدام از طرف شما تعیین کنید. این شخص می‌تواند یک ارائه‌دهنده خدمات یا مدافع حقوق باشد. اگر موافقت کنید شخص دیگری از طرف شما اقدام کند، ممکن است از شما خواسته شود فرم اجازه‌نامه‌ای را امضا کنید که به کانتی اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- اطمینان حاصل می‌شود که شخص تأییدشده‌ای که درباره شکایت تصمیم‌گیری می‌کند صلاحیت لازم را دارد و در هیچ‌یک از مراحل قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخیل نبوده است.
- وظایف کانتی، ارائه‌دهنده خدمات و خود شما را مشخص می‌کند.
- اطمینان حاصل می‌کند که نتیجه شکایت در بازه زمانی الزامی اعلام شود.

چه زمانی می‌توانم شکایت ثبت کنم؟

هر زمان که از مراقبتی که دریافت کرده‌اید ناراضی باشید یا نگرانی دیگری درباره کانتی خود داشته باشید، می‌توانید شکایت ثبت کنید.

چگونه می‌توانم شکایت ثبت کنم؟

برای دریافت کمک در ثبت شکایت‌های مربوط به خدمات بستری و/یا اقامتی، می‌توانید با برنامه مدافع حقوق بیماران Jewish Family Service (JFS) به‌صورت رایگان از طریق شماره‌های 2233-479 (800) یا 282-1134 (619) تماس بگیرید.

برای دریافت کمک در ثبت شکایت‌های مربوط به خدمات سرپایی، می‌توانید با مرکز مصرف‌کنندگان برای آموزش و حمایت سلامت (Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)) از طریق شماره رایگان 734-3258 (877) تماس بگیرید.

شکایت‌ها می‌توانند به‌صورت شفاهی یا کتبی ثبت شوند. شکایت‌های شفاهی الزاماً نیازی به پیگیری کتبی ندارند. اگر شکایت خود را به‌صورت کتبی ثبت می‌کنید، لطفاً به موارد زیر توجه داشته باشید: کانتی شما در تمام محل‌های ارائه‌دهندگان خدمات، پاکت‌های پستی با نشانی از پیش درج‌شده در اختیار قرار می‌دهد. اگر پاکت دارای نشانی از پیش درج‌شده ندارید، شکایت کتبی خود را به نشانی‌های زیر ارسال کنید:

برای خدمات بستری و/یا اقامتی:

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

برای خدمات سرپایی:

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

چگونه متوجه خواهم شد که کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟

کانتی موظف است ظرف 5 روز تقویمی از تاریخ دریافت شکایت، نامه‌ای کتبی برای اطلاع‌رسانی درباره دریافت شکایت به شما ارسال کند. شکایتی که از طریق تلفن یا حضوری دریافت شود و شما موافقت کنید که تا پایان روز کاری بعدی حل‌وفصل شده است، از این قاعده مستثناست و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

چه زمانی درباره شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟

کانتی شما باید حداکثر ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ ثبت شکایت، درباره آن تصمیم‌گیری کند.

چگونه متوجه خواهم شد که کانتی درباره شکایت من تصمیم گرفته است؟

پس از اتخاذ تصمیم درباره شکایت شما، کانتی اقدامات زیر را انجام می‌دهد:

- ارسال ابلاغیه کتبی تصمیم به شما یا شخص مورد تأیید شما؛
 - ارسال «ابلاغیه تعیین نامطلوب مزایا» به شما یا شخص مورد تأیید شما که حق شما را برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، در صورتی که کانتی در مهلت مقرر به شکایت شما رسیدگی نکند، اعلام می‌کند؛
 - اطلاع‌رسانی درباره حق شما برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- اگر شکایت شما از طریق تلفن یا حضوری ثبت شده باشد و شما موافقت کنید که موضوع تا پایان روز کاری بعدی حل‌وفصل شده است، ممکن است ابلاغیه کتبی تصمیم را دریافت نکنید.

توجه: کانتی شما موظف است در تاریخ انقضای مهلت مقرر، «ابلاغیه تعیین نامطلوب مزایا» را در اختیار شما قرار دهد. اگر «ابلاغیه تعیین نامطلوب مزایا» را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید برای دریافت اطلاعات بیشتر با کانتی تماس بگیرید.

آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید در هر زمانی شکایت ثبت کنید. در مطرح کردن مسائل و نگرانی‌های خود با کانتی تردید نکنید. کانتی همواره با شما همکاری خواهد کرد تا راه‌حلی برای رسیدگی به نگرانی‌هایتان پیدا شود.

درخواست‌های تجدیدنظر

زمانی می‌توانید درخواست تجدیدنظر ثبت کنید که با تصمیم کانتی درباره خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا قصد دریافت آن‌ها را دارید، موافق نباشید. شما می‌توانید با استفاده از یکی از روش‌های زیر درخواست بازبینی تصمیم کانتی را مطرح کنید:

- فرایند استاندارد درخواست تجدیدنظر
- یا
- فرایند تسریع‌شده درخواست تجدیدنظر

توجه: این دو نوع درخواست تجدیدنظر مشابه هستند؛ با این حال، برای واجد شرایط بودن در فرایند تسریع شده، الزامات مشخصی وجود دارد (شرایط در ادامه توضیح داده شده است).

در صورتی که درخواست نمایید، کانتی شما را در تکمیل فرم‌ها و انجام سایر مراحل اداری برای ثبت درخواست تجدیدنظر یاری می‌دهد، از جمله تهیه درخواست تجدیدنظر کتبی، اطلاع‌رسانی درباره محل فرم در وبسایت کانتی، یا ارائه فرم. کانتی همچنین مطابق با مقررات فدرال، شما را در خصوص درخواست ادامه مزایا در جریان رسیدگی به درخواست تجدیدنظر مربوط به تعیین نامطلوب مزایا راهنمایی و حمایت می‌کند.

فرایند استاندارد درخواست تجدیدنظر چه کاری انجام می‌دهد؟

فرایند استاندارد درخواست تجدیدنظر:

- به شما اجازه می‌دهد درخواست تجدیدنظر را به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کنید.
- اطمینان می‌دهد که ثبت درخواست تجدیدنظر باعث از دست رفتن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود و به هیچ عنوان علیه ارائه‌دهنده خدمات شما استفاده نخواهد شد.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری (از جمله ارائه‌دهنده خدمات یا مدافع حقوق) را برای اقدام از طرف خود مجاز کنید. لطفاً توجه داشته باشید: اگر شخص دیگری را مجاز کنید که از طرف شما اقدام کند، کانتی ممکن است از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به کانتی اجازه می‌دهد اطلاعات شما را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- در صورت ثبت درخواست تجدیدنظر در بازه زمانی مقرر، مزایای شما ادامه خواهد یافت. لطفاً توجه داشته باشید: این مهلت 10 روز از تاریخ ارسال پستی یا تحویل حضوری «ابلاغیه تعیین نامطلوب مزایا» به شما محاسبه می‌شود.
- اطمینان حاصل کنید که در طول زمان رسیدگی به درخواست تجدیدنظر، بابت خدمات ادامه‌دار هزینه‌ای پرداخت نکنید، در صورتی که تصمیم نهایی درخواست تجدیدنظر به نفع تعیین نامطلوب مزایای کانتی باشد.
- اطمینان حاصل کنید افرادی که درباره درخواست تجدیدنظر شما تصمیم‌گیری می‌کنند، صلاحیت لازم را دارند و در هیچ مرحله قبلی بازبینی یا تصمیم‌گیری دخیل نبوده‌اند.
- به شما یا نماینده‌تان اجازه داده می‌شود پرونده شما، از جمله سوابق پزشکی و سایر اسناد مرتبط، را بررسی کنید.
- به شما فرصت معقولی داده می‌شود تا مدارک، شهادت‌ها و استدلال‌های خود را به صورت حضوری یا کتبی ارائه دهید.
- به شما، شخص مورد تأیید شما، یا نماینده قانونی دارایی عضو فوت شده اجازه داده می‌شود به عنوان طرف‌های درخواست تجدیدنظر در فرایند رسیدگی حضور داشته باشید.
- کانتی تأییدیه کتبی به شما ارائه می‌دهد که نشان می‌دهد درخواست تجدیدنظر شما در حال بررسی است.
- پس از تکمیل فرایند درخواست تجدیدنظر، شما از حق خود برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی مطلع خواهید شد.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر ثبت کنم؟

شما می‌توانید در موارد زیر نزد کانتی درخواست تجدیدنظر ثبت کنید:

- زمانی که کانتی یا ارائه‌دهنده خدمات طرف قرارداد تشخیص دهد شما شرایط دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را ندارید.
- زمانی که ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما یک خدمت سلامت رفتاری را توصیه کرده و برای آن از کانتی درخواست تأیید می‌کند، اما کانتی درخواست را رد می‌کند یا نوع یا دفعات خدمت را تغییر می‌دهد.
- زمانی که ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما یک خدمت سلامت رفتاری را توصیه کرده و برای آن از کانتی درخواست تأیید می‌کند، اما کانتی درخواست را رد می‌کند یا نوع یا دفعات خدمت را تغییر می‌دهد.
- زمانی که کانتی خدمات را بر اساس جدول‌های زمانی از پیش تعیین‌شده خود ارائه نمی‌دهد.
- زمانی که احساس می‌کنید کانتی نیازهای شما را به‌موقع برآورده نمی‌کند.
- زمانی که شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده شما در زمان مقرر رسیدگی و حل‌وفصل نشده است.
- شما و ارائه‌دهنده خدمات شما درباره خدمات سلامت رفتاری ضروری با یکدیگر اختلاف نظر دارید.

چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر ثبت کنم؟

- می‌توانید درخواست تجدیدنظر را از یکی از سه روش زیر ثبت کنید:
 - برای دریافت کمک در ثبت درخواست تجدیدنظر مربوط به خدمات بستری و/یا اقامتی، می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران (JFS) Jewish Family Service به‌صورت رایگان تماس بگیرید: (800) 479-2233 یا (619) 282-1134. برای دریافت کمک در ثبت درخواست تجدیدنظر مربوط به خدمات سرپایی، می‌توانید با Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEHA) از طریق شماره رایگان (877) 734-3258 تماس بگیرید. پس از تماس تلفنی، لازم است یک درخواست تجدیدنظر کتبی تکمیلی نیز ثبت کنید؛ یا
 - درخواست تجدیدنظر خود را از طریق پست ارسال کنید (کانتی در تمام مراکز ارائه‌دهنده خدمات، پاکت‌های دارای نشانی از پیش‌نوشته‌شده را برای ارسال درخواست تجدیدنظر در اختیار شما قرار می‌دهد). توجه: اگر پاکت دارای نشانی از پیش‌نوشته‌شده در اختیار ندارید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را مستقیماً به نشانی مربوطه پست کنید:
برای خدمات بستری و/یا اقامتی:

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

برای خدمات سرپایی:

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

یا

- درخواست تجدیدنظر خود را از طریق ایمیل یا فکس ارسال کنید. لطفاً برای یافتن روش مناسب ارسال درخواست تجدیدنظر (مانند ایمیل یا فکس)، به بخش «اطلاعات تماس کانتی» در این راهنما مراجعه کنید.

چگونه متوجه شوم که درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری شده است؟

شما یا شخص مورد تأیید شما، اطلاعیه کتبی تصمیم کانتی درباره درخواست تجدیدنظر را دریافت خواهید کرد. این اطلاعیه شامل اطلاعات زیر خواهد بود:

- نتیجه فرایند رسیدگی به درخواست تجدیدنظر.
- تاریخی که تصمیم مربوط به درخواست تجدیدنظر اتخاذ شده است.
- اگر درخواست تجدیدنظر به نفع شما حل‌وفصل نشود، در اطلاعیه اطلاعات مربوط به حق شما برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی و نحوه درخواست آن ارائه خواهد شد.

آیا برای ثبت درخواست تجدیدنظر مهلت زمانی وجود دارد؟

باید درخواست تجدیدنظر را حداکثر ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ درج‌شده در اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا ثبت کنید. اگر اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت نکنید، برای ثبت این نوع درخواست تجدیدنظر مهلت زمانی وجود ندارد و می‌توانید آن را در هر زمان ثبت کنید.

چه زمانی درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری می‌شود؟

کانتی باید حداکثر ظرف 30 روز تقویمی از زمان دریافت درخواست شما، درباره درخواست تجدیدنظر تصمیم‌گیری کند.

اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم‌گیری درباره درخواست تجدیدنظر خود صبر کنم، چه می‌شود؟

اگر درخواست تجدیدنظر شما شرایط لازم برای فرایند رسیدگی فوری را داشته باشد، ممکن است سریع‌تر رسیدگی و تکمیل شود.

درخواست تجدیدنظر فوری چیست؟

درخواست تجدیدنظر فوری از نظر فرایند مشابه درخواست تجدیدنظر استاندارد است، اما با سرعت بیشتری رسیدگی می‌شود. در ادامه، اطلاعات تکمیلی درباره درخواست‌های تجدیدنظر فوری ارائه شده است:

- باید نشان دهید که انتظار برای رسیدگی به درخواست تجدیدنظر استاندارد ممکن است باعث بدتر شدن وضعیت

سلامت رفتاری شما شود.

- فرایند درخواست تجدیدنظر فوری، مهلت‌های زمانی متفاوتی نسبت به درخواست تجدیدنظر استاندارد دارد.
- کانتی 72 ساعت زمان دارد تا درخواست‌های تجدیدنظر فوری را بررسی کند.
- می‌توانید درخواست تجدیدنظر فوری را به‌صورت شفاهی مطرح کنید.
- الزامی نیست که درخواست تجدیدنظر فوری خود را به‌صورت کتبی ارائه دهید.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر فوری ثبت کنم؟

اگر انتظار تا 30 روز برای تصمیم‌گیری درباره درخواست تجدیدنظر استاندارد، جان، سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر سطح عملکرد را به خطر بیندازد، می‌توانید درخواست رسیدگی فوری به درخواست تجدیدنظر خود را مطرح کنید.

اطلاعات تکمیلی درباره درخواست‌های تجدیدنظر فوری:

- اگر درخواست تجدیدنظر شما شرایط لازم برای رسیدگی فوری را داشته باشد، کانتی آن را حداکثر ظرف 72 ساعت از زمان دریافت، رسیدگی و حل‌وفصل خواهد کرد.
- اگر کانتی تشخیص دهد که درخواست تجدیدنظر شما شرایط لازم برای رسیدگی فوری را ندارد، موظف است در اسرع وقت شما را به‌صورت شفاهی مطلع کند و حداکثر ظرف دو روز تقویمی، اطلاعیه‌ای کتبی شامل دلایل این تصمیم در اختیار شما قرار دهد. در این صورت، درخواست تجدیدنظر شما مطابق با مهلت‌های زمانی درخواست تجدیدنظر استاندارد که پیش‌تر در این بخش توضیح داده شده است، رسیدگی خواهد شد.
- اگر با تصمیم کانتی مبنی بر واجد شرایط نبودن درخواست تجدیدنظر شما برای رسیدگی فوری موافق نباشید، می‌توانید شکایت ثبت کنید.
- پس از آن‌که کانتی به درخواست تجدیدنظر فوری شما رسیدگی کند، شما و تمامی طرف‌های ذی‌نفع، هم به‌صورت شفاهی و هم به‌صورت کتبی از نتیجه مطلع خواهید شد.

دادرسی عادلانه ایالتی

دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

دادرسی عادلانه ایالتی یک فرایند بازبینی مستقل است که توسط یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود خدمات سلامت رفتاری که بر اساس برنامه Medi-Cal حق دریافت آن‌ها را دارید را دریافت می‌کنید.

برای دسترسی به منابع بیشتر، لطفاً به وبسایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به نشانی

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

حقوق من در دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید:

- برای رسیدگی به پرونده خود درخواست برگزاری دادرسی نزد یک قاضی حقوق اداری، که به آن دادرسی عادلانه ایالتی نیز گفته می‌شود، ارائه دهید.
- نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را فرا بگیرید.
- با مقرراتی که نحوه نمایندگی در طول دادرسی عادلانه ایالتی را تعیین می‌کنند، آشنا شوید.
- در صورتی که دادرسی عادلانه ایالتی را در مهلت‌های مقرر درخواست کنید، تقاضا کنید که مزایای شما در طول فرایند دادرسی عادلانه ایالتی ادامه یابد.
- در طول ادامه دادرسی عادلانه ایالتی، بابت خدمات ادامه‌یافته پرداختی انجام ندهید، حتی اگر تصمیم نهایی به نفع تصمیم نامطلوب کانتی درباره مزایا باشد.

چه زمانی می‌توانم برای دادرسی عادلانه ایالتی اقدام کنم؟

می‌توانید برای دادرسی عادلانه ایالتی اقدام کنید اگر:

- درخواست تجدیدنظر ثبت کرده‌اید و نامه نتیجه‌ای دریافت کرده‌اید که در آن اعلام شده کانتی درخواست تجدیدنظر شما را رد کرده است.
- شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست تجدیدنظر فوری شما در مهلت مقرر رسیدگی نشده است.

چگونه می‌توانم دادرسی عادلانه ایالتی را درخواست کنم؟

می‌توانید دادرسی عادلانه ایالتی را به روش‌های زیر درخواست کنید:

- به‌صورت آنلاین: از طریق وبسایت مدیریت پرونده‌های تجدیدنظر اداره خدمات اجتماعی به نشانی:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- به‌صورت کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه کانتی، به نشانی درج‌شده در «اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا»، ارسال کنید یا آن را پست نمایید به:

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

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

همچنین می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی یا دادرسی عادلانه ایالتی فوری ارائه دهید:

- از طریق تلفن:

○ اداره دادرسی ایالتی، به‌صورت رایگان: 1-800-743-8525 یا 1-855-795-0634

○ استعلام و پاسخ عمومی، به‌صورت رایگان: 1-800-952-5253 یا TDD به شماره

1-800-952-8349

آیا مهلتی برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی وجود دارد؟

شما از تاریخ صدور اطلاعیه کتبی تصمیم درخواست تجدیدنظر کانتی، 120 روز فرصت دارید تا دادرسی عادلانه ایالتی را درخواست کنید. اگر «اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا» را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمان برای دادرسی عادلانه ایالتی اقدام کنید.

آیا می‌توانم در زمانی که منتظر تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی هستم، خدمات را ادامه دهم؟

بله. اگر در حال حاضر خدمات دارای مجوز دریافت می‌کنید و مایل هستید در مدت انتظار برای تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی همچنان این خدمات را دریافت کنید، باید حداکثر ظرف 10 روز از تاریخ مهر پستی یا تاریخ تحویل «اطلاعیه تصمیم درخواست تجدیدنظر»، درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را ثبت کنید. یا می‌توانید پیش از تاریخی که کانتی اعلام می‌کند خدمات متوقف یا کاهش می‌یابد، درخواست دادرسی را ارائه دهید.

توجه:

- هنگام درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، باید مشخص کنید که مایل هستید در طول فرایند دادرسی عادلانه ایالتی، دریافت خدمات ادامه یابد.
- اگر درخواست ادامه دریافت خدمات را ارائه دهید و تصمیم نهایی دادرسی عادلانه ایالتی کاهش یا قطع خدماتی که دریافت می‌کردید را تأیید کند، شما مسئول پرداخت هزینه خدماتی که در مدت رسیدگی دادرسی عادلانه ایالتی ارائه شده‌اند نخواهید بود.

چه زمانی درباره دادرسی عادلانه ایالتی من تصمیم‌گیری می‌شود؟

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

آیا می‌توانم دادرسی عادلانه ایالتی را سریع‌تر دریافت کنم؟

- اگر فکر می‌کنید انتظار به این مدت برای سلامت شما زیان‌بار است، ممکن است بتوانید ظرف سه روز کاری پاسخ دریافت کنید. می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی فوری بدهید؛ یا خودتان نامه‌ای بنویسید، یا از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان خود بخواهید به نمایندگی از شما نامه‌ای تهیه کند. نامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:
1. توضیح دهید که چگونه انتظار تا 90 روز برای تصمیم‌گیری درباره پرونده شما می‌تواند به‌طور جدی به زندگی، سلامت، یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد آسیب برساند.
 2. درخواست «دادرسی فوری» را مطرح کنید و نامه را همراه با درخواست دادرسی ارائه دهید.
- بخش دادرسی‌های ایالتی اداره خدمات اجتماعی، درخواست شما برای دادرسی عادلانه ایالتی فوری را بررسی می‌کند و تشخیص می‌دهد که آیا معیارها را دارد یا خیر. در صورت تأیید درخواست، جلسه دادرسی برنامه‌ریزی می‌شود و تصمیم حداکثر ظرف سه روز کاری از تاریخ دریافت درخواست توسط بخش دادرسی‌های ایالتی صادر خواهد شد.

دستورالعمل از پیش تعیین شده

دستورالعمل از پیش تعیین شده چیست؟

شما حق دارید دستورالعمل از پیش تعیین شده داشته باشید. دستورالعمل از پیش تعیین شده یک سند کتبی درباره مراقبت‌های بهداشتی شماست که بر اساس قوانین ایالت کالیفرنیا به رسمیت شناخته می‌شود. ممکن است گاهی از دستورالعمل از پیش تعیین شده با عنوان «وصیت‌نامه درمانی» یا «وکالت‌نامه پایدار برای امور درمانی» نیز یاد شود. این سند شامل اطلاعاتی درباره نحوه ارائه مراقبت‌های بهداشتی مورد نظر شماست یا مشخص می‌کند چه تصمیماتی باید گرفته شود، در صورتی که شما نتوانید به جای خودتان صحبت کنید. این موارد می‌تواند شامل حق پذیرش یا رد درمان پزشکی، جراحی، یا اتخاذ سایر تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی باشد. در کالیفرنیا، دستورالعمل از پیش تعیین شده از دو بخش تشکیل می‌شود:

- تعیین نماینده (یک شخص) برای تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی شما؛ و
 - دستورالعمل‌های فردی شما درباره مراقبت‌های بهداشتی.
- کانتی موظف است یک برنامه دستورالعمل از پیش تعیین شده فعال داشته باشد. کانتی موظف است در صورت درخواست، اطلاعات کتبی درباره سیاست‌های مربوط به دستورالعمل از پیش تعیین شده ارائه دهد و قوانین ایالتی را توضیح دهد. اگر مایل به دریافت این اطلاعات هستید، باید برای اطلاعات بیشتر با شماره تلفن درج شده روی جلد این دفترچه تماس بگیرید.
- می‌توانید فرم دستورالعمل از پیش تعیین شده را از کانتی خود یا به صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما حق دارید دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده خود را در اختیار تمامی ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی‌تان قرار دهید. همچنین حق دارید در هر زمان دستورالعمل از پیش تعیین شده خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

اگر درباره الزامات قانونی دستورالعمل از پیش تعیین شده در کالیفرنیا پرسشی دارید، می‌توانید نامه‌ای ارسال کنید به:

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

حقوق و مسئولیت‌ها

مسئولیت‌های کانتی

کانتی من مسئول چه اموری است؟

کانتی شما مسئول موارد زیر است:

- بررسی این‌که آیا شما شرایط لازم برای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی یا شبکه ارائه‌دهندگان آن را دارید یا خیر.
- ارائه غربالگری یا ارزیابی برای تعیین این‌که آیا به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید یا نه.
- ارائه یک شماره تلفن رایگان که به‌صورت 24 ساعته و 7 روز هفته پاسخگو باشد و بتواند شما را درباره نحوه دریافت خدمات از کانتی راهنمایی کند. شماره تلفن در جلد این دفترچه درج شده است.
- اطمینان از این‌که ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری کافی در نزدیکی شما وجود دارند تا در صورت نیاز بتوانید به خدمات تحت پوشش کانتی دسترسی داشته باشید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش شما درباره خدماتی که از سوی کانتی ارائه می‌شود.
- ارائه خدمات به زبان شما بدون دریافت هزینه، و در صورت نیاز، فراهم کردن مترجم به‌صورت رایگان.
- ارائه اطلاعات کتبی درباره خدمات در دسترس به زبان‌های دیگر یا در قالب‌های جایگزین مانند بریل یا چاپ با حروف درشت. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما» که در انتهای این دفترچه قرار دارد مراجعه کنید.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره هرگونه تغییر مهم در اطلاعات ذکرشده در این دفترچه، حداقل 30 روز پیش از اجرایی شدن تغییرات. تغییر زمانی مهم تلقی می‌شود که افزایش یا کاهش در تعداد یا نوع خدمات ارائه‌شده وجود داشته باشد، تعداد ارائه‌دهندگان شبکه افزایش یا کاهش یابد، یا هر تغییر دیگری رخ دهد که بر مزایای دریافتی شما از کانتی تأثیر بگذارد.
- اطمینان از هماهنگ‌سازی مراقبت‌های بهداشتی شما با سایر طرح‌ها یا نظام‌هایی که برای انتقال روان مراقبت‌های شما لازم است. این امر شامل اطمینان از پیگیری صحیح ارجاعات به متخصصان یا سایر ارائه‌دهندگان و آمادگی ارائه‌دهنده جدید برای مراقبت از شماست.
- اطمینان از این‌که بتوانید برای مدت معینی همچنان به مراجعه به ارائه‌دهنده فعلی مراقبت‌های بهداشتی خود ادامه دهید، حتی اگر آن ارائه‌دهنده در شبکه شما نباشد. این موضوع در مواردی اهمیت دارد که تغییر ارائه‌دهنده می‌تواند به سلامت شما آسیب بزند یا احتمال نیاز به بستری شدن در بیمارستان را افزایش دهد.

آیا خدمات حمل‌ونقل در دسترس است؟

اگر در حضور در قرارهای پزشکی یا سلامت رفتاری خود با مشکل مواجه هستید، برنامه Medi-Cal در زمینه هماهنگی حمل‌ونقل برای شما کمک می‌کند. برای اعضای Medi-Cal که قادر به تأمین حمل‌ونقل به‌صورت مستقل

نیستند و برای دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal نیاز پزشکی دارند، باید خدمات حمل و نقل فراهم شود. دو نوع حمل و نقل برای قرارهای درمانی وجود دارد:

- حمل و نقل غیرپزشکی با وسیله نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به قرار خود ندارند.
- حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری با آمبولانس، ون ویژه ویلچر، یا ون برانکارد برای افرادی که نمی‌توانند از حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

حمل و نقل برای رفت و آمد به داروخانه یا دریافت لوازم پزشکی مورد نیاز، پروتزها، ارتزها و سایر تجهیزات نیز در دسترس است.

اگر Medi-Cal دارید اما در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و به حمل و نقل غیرپزشکی برای دریافت یک خدمت مرتبط با سلامت نیاز دارید، می‌توانید مستقیماً با ارائه‌دهنده حمل و نقل غیرپزشکی یا ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید. هنگام تماس با شرکت حمل و نقل، از شما درباره تاریخ و ساعت قرار درمانی سؤال خواهد شد.

اگر به حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری نیاز دارید، ارائه‌دهنده شما می‌تواند آن را تجویز کرده و شما را با ارائه‌دهنده حمل و نقل برای هماهنگی رفت و آمد به قرار(ها) مرتبط کند.

برای دریافت اطلاعات و کمک بیشتر درباره حمل و نقل، با طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

حقوق اعضا

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

به عنوان عضو Medi-Cal، شما حق دارید خدمات سلامت رفتاری از نظر پزشکی ضروری را از کانتی خود دریافت کنید. هنگام دسترسی به خدمات سلامت رفتاری، شما حق دارید:

- با احترام و با رعایت شأن و حریم خصوصی با شما رفتار شود.
- توضیحات روشن و قابل فهم درباره گزینه‌های درمانی موجود دریافت کنید.
- در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با مراقبت سلامت رفتاری خود مشارکت داشته باشید. این موارد شامل حق امتناع از هرگونه درمانی است که تمایلی به دریافت آن ندارید.
- این راهنما را دریافت کنید تا درباره خدمات کانتی، تعهدات کانتی و حقوق خود آگاهی پیدا کنید.
- در صورت لزوم، درخواست دریافت نسخه‌ای از سوابق پزشکی خود را بدهید و تقاضای اصلاح آن‌ها را مطرح کنید.
- از هرگونه محدودسازی یا جداسازی که به عنوان وسیله‌ای برای اجبار، تنبیه، سهل‌ت کاری یا تلافی اعمال می‌شود، مصون باشید.
- در صورت ضرورت پزشکی، دسترسی به مراقبت به موقع به صورت 7/24 برای شرایط اضطراری، فوری یا

بحرانی دریافت کنید.

- در صورت درخواست، نسخه‌های کتبی اطلاعات را در قالب‌های جایگزین مانند بریل، چاپ با حروف درشت یا قالب صوتی، به‌موقع دریافت کنید.
- خدمات سلامت رفتاری را از کانتی دریافت کنید که مطابق با قرارداد ایالتی آن از نظر دسترس‌پذیری، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و مجوزدهی مراقبت ارائه می‌شود. کانتی موظف است:
 - به‌کارگیری یا داشتن قراردادهای مکتوب با تعداد کافی از ارائه‌دهندگان را تضمین کند تا همه اعضای واجد شرایط Medi-Cal که شرایط دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارند، بتوانند به‌موقع این خدمات را دریافت کنند.
 - در صورتی که کانتی کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی در شبکه خود نداشته باشد که بتواند خدمات موردنیاز را ارائه دهد، خدمات از نظر پزشکی ضروری خارج از شبکه را به‌موقع برای شما پوشش دهد.
- توجه: کانتی باید اطمینان حاصل کند که برای مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه، هیچ هزینه اضافی از شما دریافت نمی‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش‌های زیر مراجعه کنید:
 - خدمات سلامت رفتاری از نظر پزشکی ضروری برای افراد 21 ساله و بالاتر، خدماتی هستند که معقول و لازم‌اند تا از جان فرد محافظت شود، از بیماری شدید یا ناتوانی قابل‌توجه پیشگیری گردد یا درد شدید کاهش یابد. خدمات سلامت رفتاری از نظر پزشکی ضروری برای افراد زیر 21 سال، خدماتی هستند که وضعیت سلامت رفتاری را حفظ، تثبیت، بهتر یا قابل‌تحمل‌تر می‌کنند.
 - ارائه‌دهنده خارج از شبکه ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان کانتی قرار ندارد.
 - به درخواست شما، نظر دوم را بدون هزینه اضافی از یک متخصص واجد شرایط مراقبت سلامت، چه در داخل شبکه و چه خارج از شبکه، دریافت کنید.
 - اطمینان حاصل شود که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری‌ای که متعهد به پوشش آن‌ها هستند، آموزش‌دیده‌اند.
 - اطمینان حاصل شود که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش کانتی از نظر مقدار، مدت‌زمان و دامنه، برای پاسخ‌گویی به نیازهای اعضای واجد شرایط Medi-Cal کافی هستند. این موارد شامل اطمینان از این است که روش کانتی برای تأیید پرداخت خدمات بر اساس ضرورت پزشکی باشد و معیارهای دسترسی به‌صورت عادلانه اعمال شوند.
 - اطمینان حاصل شود که ارائه‌دهندگان آن، ارزیابی‌های جامع انجام می‌دهند و با شما برای تعیین اهداف درمانی همکاری می‌کنند.
 - در صورت لزوم، خدماتی را که ارائه می‌دهد با خدماتی که از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده یا ارائه‌دهنده مراقبت اولیه شما دریافت می‌کنید، هماهنگ کند.
 - در اقدامات ایالتی برای ارائه خدمات سازگار با فرهنگ به همه افراد، از جمله کسانی که مهارت محدود در زبان انگلیسی دارند و دارای پیشینه‌های فرهنگی و قومی متنوع هستند، مشارکت کند.

- حقوق خود را بدون ایجاد تغییرات زیان‌بار در درمان‌تان اعمال کنید.
- درمان و خدمات را مطابق با حقوق توضیح داده‌شده در این راهنما و همه قوانین فدرال و ایالتی قابل‌اجرا دریافت کنید، از جمله:
 - عنوان VI قانون حقوق مدنی سال 1964، مطابق با مقررات CFR 45 بخش 80.
 - قانون منع تبعیض سنی سال 1975، مطابق با مقررات CFR 45 بخش 91.
 - قانون توان‌بخشی سال 1973.
 - عنوان IX اصلاحات آموزشی سال 1972 (در ارتباط با برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
 - عناوین II و III قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت.
 - بخش 1557 قانون حمایت از بیمار و مراقبت مقرون‌به‌صرفه.
- ممکن است بر اساس قوانین ایالتی مربوط به درمان سلامت رفتاری، حقوق اضافی نیز داشته باشید. برای تماس با مدافع حقوق بیماران کانتی خود، لطفاً با کانتی از طریق شماره تلفن درج‌شده روی جلد این راهنما تماس بگیرید.

تعیین نامطلوب مزایا

اگر کانتی خدماتی که می‌خواهم یا فکر می‌کنم به آن نیاز دارم را رد کند، چه حقوقی خواهم داشت؟

اگر کانتی خدماتی را که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید رد کند، محدود نماید، کاهش دهد، به تأخیر بیندازد یا پایان دهد، حق دریافت اطلاعات کتبی از کانتی را دارید. این اطلاعات «اطلاعه تعیین نامطلوب مزایا» نامیده می‌شود. همچنین حق دارید با تصمیم کانتی مخالفت کنید و درخواست تجدیدنظر بدهید. بخش‌های زیر شما را درباره اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا و اقداماتی که در صورت مخالفت با تصمیم کانتی می‌توانید انجام دهید، آگاه می‌کنند.

تعیین نامطلوب مزایا چیست؟

تعیین نامطلوب مزایا به هر یک از اقدامات زیر که توسط کانتی انجام شود اطلاق می‌شود:

- رد یا محدود کردن مجوز مربوط به خدمت مورد درخواست؛ این شامل تصمیم‌هایی است که بر اساس نوع یا سطح خدمت، ضرورت پزشکی، مناسب‌بودن، محل ارائه یا اثربخشی یک مزیت تحت پوشش اتخاذ می‌شوند؛
- کاهش، تعلیق یا خاتمه یک خدمت که قبلاً مجوز آن صادر شده است؛
- رد کامل یا جزئی پرداخت هزینه یک خدمت؛
- عدم ارائه خدمات در بازه زمانی مقرر؛
- عدم اقدام در بازه‌های زمانی مقرر برای رسیدگی استاندارد به شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر. بازه‌های زمانی الزامی به شرح زیر است:
 - اگر شکایتی را نزد کانتی ثبت کنید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی درباره شکایت شما به شما اعلام نکند.
 - اگر درخواست تجدیدنظر را نزد کانتی ثبت کنید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی درباره درخواست تجدیدنظر شما به شما اعلام نکند.

- اگر درخواست تجدیدنظر فوری ثبت کرده باشید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده باشید.
- رد درخواست عضو برای اعتراض به مسئولیت مالی.

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چیست؟

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا نامه‌ای کتبی است که کانتی در صورتی برای شما ارسال می‌کند که تصمیم بگیرد خدماتی را که شما و ارائه‌دهندگان معتقدید باید دریافت کنید، رد کند، محدود نماید، کاهش دهد، به تأخیر بیندازد یا پایان دهد. این اطلاعیه فرآیندی را که کانتی برای اتخاذ تصمیم استفاده کرده توضیح می‌دهد و شامل شرح معیارها یا دستورالعمل‌هایی است که برای تعیین ضرورت پزشکی خدمت به‌کار رفته‌اند.

این موارد شامل رد موارد زیر می‌شود:

- پرداخت هزینه یک خدمت.
- مطالبات مربوط به خدماتی که تحت پوشش نیستند.
- مطالبات مربوط به خدماتی که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده نمی‌شوند.
- مطالبات مربوط به خدماتی که از نظام ارائه خدمات نادرست دریافت شده‌اند.
- درخواست اعتراض به مسئولیت مالی.

توجه: اگر شکایت شما، درخواست تجدیدنظر شما یا درخواست تجدیدنظر فوری شما در مهلت مقرر رسیدگی نشده باشد، یا اگر خدمات را مطابق با استانداردهای زمانی تعیین‌شده از سوی کانتی برای ارائه خدمات دریافت نکرده باشید، اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» برای اطلاع‌رسانی به شما نیز استفاده می‌شود.

زمان‌بندی ارسال اعلامیه

کانتی باید اعلامیه را ارسال کند:

- برای فرد ساکن، حداقل 10 روز پیش از تاریخ اجرای اقدام مربوط به قطع، تعلیق یا کاهش یک خدمت سلامت رفتاری که قبلاً مجوز آن صادر شده است.
- برای فرد ساکن، حداکثر ظرف دو روز کاری پس از تصمیم‌گیری درباره رد پرداخت یا تصمیم‌هایی که منجر به رد، تأخیر یا اصلاح تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواست‌شده می‌شود.

آیا همیشه وقتی خدماتی را که می‌خواهم دریافت نمی‌کنم، اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» دریافت خواهم کرد؟

بله، شما باید یک اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» دریافت کنید. اگر اعلامیه‌ای دریافت نکنید، می‌توانید نزد کانتی درخواست تجدیدنظر ثبت کنید یا اگر فرایند درخواست تجدیدنظر را به پایان رسانده‌اید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی ارائه دهید. هنگام تماس با کانتی، اعلام کنید که با یک «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» مواجه شده‌اید اما اعلامیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی ایالتی در این راهنما آمده است و همچنین باید در دفتر ارائه‌دهنده خدمات شما نیز در دسترس باشد.

اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» چه اطلاعاتی به شما می‌دهد؟

این اعلامیه به شما اطلاع می‌دهد:

- اینکه کانتی چه اقدامی انجام داده که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخ اجرای تصمیم و دلیل اتخاذ آن.
- اگر دلیل رد این است که خدمت از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده نشده، اعلامیه توضیح روشنی از چرایی این تصمیم کانتی ارائه می‌کند. این توضیح شامل دلایل بالینی مشخصی خواهد بود که نشان می‌دهد چرا خدمت برای شما از نظر پزشکی ضروری تلقی نشده است.
- مقررات ایالتی یا فدرالی که تصمیم بر اساس آن‌ها اتخاذ شده است.
- حقوق شما برای ثبت درخواست تجدیدنظر در صورت عدم موافقت با تصمیم کانتی.
- نحوه دریافت نسخه‌هایی از اسناد، سوابق و سایر اطلاعات مرتبط با تصمیم کانتی.
- نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر نزد کانتی.
- نحوه درخواست دادرسی ایالتی در صورتی که از تصمیم کانتی درباره درخواست تجدیدنظر خود راضی نیستید.
- نحوه درخواست تجدیدنظر فوری یا دادرسی ایالتی فوری.
- نحوه دریافت کمک برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی ایالتی.
- مدت زمانی که برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی ایالتی در اختیار دارید.
- حق شما برای ادامه دریافت خدمات در زمانی که منتظر تصمیم درخواست تجدیدنظر یا دادرسی ایالتی هستید، نحوه درخواست ادامه این خدمات، و اینکه آیا هزینه این خدمات تحت پوشش Medi-Cal قرار می‌گیرد یا خیر.
- زمانی که باید درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی ایالتی خود را ثبت کنید تا خدمات ادامه یابد.

وقتی اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» دریافت می‌کنم چه کاری باید انجام دهم؟

هنگامی که اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات درج‌شده در آن را با دقت مطالعه کنید. اگر اعلامیه را متوجه نمی‌شوید، کانتی می‌تواند به شما کمک کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری بخواهید که به شما کمک کند.

می‌توانید هنگام ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی ایالتی، تقاضای ادامه خدمتی که متوقف شده است را ارائه دهید. باید درخواست ادامه خدمات را حداکثر ظرف 10 روز تقویمی پس از تاریخ مهر پستی یا تحویل اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» یا پیش از تاریخ اجرایی شدن تغییر ثبت کنید.

آیا می‌توانم در زمانی که منتظر تصمیم درخواست تجدیدنظر هستم، همچنان خدمات خود را دریافت کنم؟

بله، ممکن است بتوانید در مدت انتظار برای تصمیم، همچنان خدمات خود را دریافت کنید. این به این معناست که می‌توانید همچنان ارائه‌دهنده خدمات خود را ببینید و مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید.

برای ادامه دریافت خدمات چه کاری باید انجام دهم؟

باید شرایط زیر را داشته باشید:

- شما باید حداکثر ظرف 10 روز تقویمی از تاریخ ارسال اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» توسط کانتی، یا پیش از تاریخی که کانتی اعلام کرده است تغییر اعمال می‌شود، درخواست ادامه دریافت خدمات را ارائه دهید.
- درخواست تجدیدنظر خود را حداکثر ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ درج‌شده در اعلامیه «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» ثبت کرده‌اید.
- درخواست تجدیدنظر مربوط به توقف، کاهش یا تعلیق خدمتی است که از قبل آن را دریافت می‌کرده‌اید.
- ارائه‌دهنده خدمات شما تأیید کرده است که به این خدمت نیاز دارید.
- دوره زمانی که کانتی پیش‌تر برای این خدمت تأیید کرده بود هنوز به پایان نرسیده است.

اگر پس از رسیدگی به درخواست تجدیدنظر، کانتی تصمیم بگیرد که به این خدمت نیاز ندارم چه می‌شود؟

شما ملزم به پرداخت هزینه خدماتی که در مدت بررسی درخواست تجدیدنظر دریافت کرده‌اید نخواهید بود.

مسئولیت‌های اعضا

مسئولیت‌های من به عنوان عضو Medi-Cal چیست؟

مهم است که نحوه عملکرد خدمات کانتی را درک کنید تا بتوانید مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید. همچنین مهم است که:

- در جلسات درمانی خود طبق برنامه تعیین‌شده حضور داشته باشید. اگر با ارائه‌دهنده خدمات خود برای تعیین اهداف درمانی همکاری کنید و به آن اهداف پایبند باشید، بهترین نتیجه را خواهید گرفت. اگر لازم است در یک نوبت مراجعه حضور نداشته باشید، حداقل 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید و برای روز و ساعت دیگری نوبت بگیرید.
- هنگام مراجعه برای دریافت درمان، همواره کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC و یک مدرک شناسایی عکس‌دار همراه داشته باشید.
- اگر پیش از نوبت خود به مترجم شفاهی نیاز دارید، ارائه‌دهنده خدمات خود را مطلع کنید.
- تمامی نگرانی‌های پزشکی خود را با ارائه‌دهنده خدماتتان در میان بگذارید. هرچه اطلاعات کامل‌تری درباره نیازهای خود ارائه دهید، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً هر سؤالی که دارید از ارائه‌دهنده خدمات خود بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعاتی که در طول درمان دریافت می‌کنید را به‌طور کامل درک کنید.
- مراحل را که شما و ارائه‌دهنده خدماتتان بر سر آن‌ها توافق کرده‌اید، به‌طور کامل پیگیری و اجرا کنید.
- اگر درباره خدمات خود سؤالی دارید یا با ارائه‌دهنده خدماتتان دچار مشکلی شده‌اید که قادر به حل آن نیستید، با

کانتی تماس بگیرید.

- اگر تغییری در اطلاعات شخصی شما ایجاد شد، ارائه‌دهنده خدمات و کانتی را مطلع کنید. این شامل تغییر نشانی، شماره تلفن و هرگونه اطلاعات پزشکی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای مشارکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که خدمات درمانی شما را ارائه می‌دهند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر به تقلب یا تخلفی مشکوک هستید، آن را گزارش دهید:
 - اداره خدمات بهداشتی از افرادی که به تقلب، اتلاف منابع یا سوءاستفاده در Medi-Cal مشکوک هستند می‌خواهد با خط تلفن گزارش تقلب Medi-Cal در DHCS به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرند. اگر احساس می‌کنید وضعیت اضطراری است، برای دریافت کمک فوری با **911** تماس بگیرید. این تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس باقی بماند.
 - همچنین می‌توانید موارد مشکوک به تقلب یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> استفاده کنید.

آیا باید برای Medi-Cal هزینه‌ای پرداخت کنم؟

- بیشتر افراد تحت پوشش Medi-Cal نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری ندارند. در برخی موارد، ممکن است بر اساس میزان درآمد ماهانه شما، لازم باشد بخشی از هزینه خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری را پرداخت کنید.
- اگر درآمد شما کمتر از سقف‌های تعیین‌شده Medi-Cal متناسب با اندازه خانواده‌تان باشد، نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نخواهید داشت.
 - اگر درآمد شما بیشتر از سقف‌های تعیین‌شده Medi-Cal متناسب با اندازه خانواده‌تان باشد، باید بخشی از هزینه خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری را پرداخت کنید. مبلغی که شما پرداخت می‌کنید «سهم شما از هزینه‌ها» نامیده می‌شود. پس از اینکه سهم خود از هزینه‌ها را پرداخت کردید، Medi-Cal بقیه هزینه‌های پزشکی تحت پوشش شما را برای آن ماه پرداخت می‌کند. در ماه‌هایی که هزینه پزشکی ندارید، نیازی به پرداخت هیچ مبلغی نیست.
 - برای هرگونه درمان تحت Medi-Cal، لازم نیست مبلغی به‌عنوان پرداخت مشترک بپردازید. این بدان معناست که هر بار که خدمات پزشکی دریافت می‌کنید یا برای خدمات عادی خود به اورژانس بیمارستان مراجعه می‌کنید، نیازی به پرداخت هزینه از جیب خود ندارید.
 - ارائه‌دهنده خدمات شما در صورت نیاز، شما را از لزوم پرداخت هرگونه مبلغ مطلع خواهد کرد.

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض برخلاف قانون است. کانتی سن‌دیگو از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. کانتی سن‌دیگو، به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، خاستگاه ملی، هویت قومی یا گروهی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی، به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را کنار نمی‌گذارد یا با آن‌ها به‌طور متفاوت رفتار نمی‌کند.

کانتی سن‌دیگو موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد دارای ناتوانی، به‌منظور برقراری ارتباط مؤثرتر، از جمله:
 - مترجمان واجد شرایط زبان اشاره.
 - اطلاعات کتبی در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، بریل، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی) قابل دسترس است.
 - خدمات زبانی رایگان برای افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، از جمله:
 - مترجمان واجد شرایط.
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر.

اگر به این خدمات نیاز دارید، با خط دسترسی و بحران که 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته فعال است، به شماره 724-7240 (888) تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید بشنوید یا صحبت کنید، با 711 تماس بگیرید. بنا به درخواست، این سند می‌تواند در قالب بریل، چاپ درشت، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس در اختیار شما قرار گیرد.

نحوه ثبت شکایت

اگر معتقدید کانتی سن‌دیگو در ارائه این خدمات قصور کرده یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، خاستگاه ملی، هویت قومی یا گروهی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید نزد نهادهای حمایتی زیر شکایت ثبت کنید. شما می‌توانید شکایت خود را به‌صورت تلفنی، کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

• تلفنی:

o برای دریافت کمک در ثبت شکایت مربوط به خدمات بستری و/یا اقامتی، می‌توانید با

برنامه حمایت از بیماران **Jewish Family Service (JFS)** به شماره‌های

619-282-1134 یا 1-800-479-2233 تماس بگیرید.

o برای دریافت کمک در ثبت شکایت مربوط به خدمات سرپایی، می‌توانید با

Consumer Center for Health Education and Advocacy

TTY 1-800-735- (877) 734-3258 (CCHEA) از طریق شماره رایگان

(2929) تماس بگیرید.

- o یا، اگر نمی‌توانید بشنوید یا صحبت کنید، با 711 تماس بگیرید.
- به صورت کتبی: یک فرم شکایت را تکمیل کنید یا به نشانی زیر ارسال کنید:

o برای خدمات بستری و/یا اقامتی:

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

o برای خدمات سرپایی:

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

- به صورت حضوری: به مطب پزشک خود یا یکی از مراکز ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی سن‌دیگو مراجعه کنید و اعلام کنید که می‌خواهید شکایت ثبت کنید.
- به صورت الکترونیکی: به وبسایت‌های زیر مراجعه کنید:

o برای خدمات بستری و/یا اقامتی:

Jewish Family Service of San Diego

<https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy>

o برای خدمات سرپایی:

Consumer Center for Health Education and Advocacy

(CCHEA) <https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights>

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات بهداشتی کالیفرنیا

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

- **تلفنی:** با شماره **916-440-7330** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به‌خوبی صحبت کنید یا بشنوید، با **711 (خط رله ایالت کالیفرنیا)** تماس بگیرید.
- **به‌صورت کتبی:** فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای ارسال کنید به:

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

فرم‌های شکایت در نشانی زیر در دسترس هستند:

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

- **به‌صورت الکترونیکی:** ارسال ایمیل به CivilRights@dhcs.ca.gov.
-

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر معتقدید بر اساس نژاد، رنگ پوست، خاستگاه ملی، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را نزد وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی، به‌صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی ثبت کنید:

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

- **به‌صورت کتبی:** فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای ارسال کنید به:

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

- فرم‌های شکایت در نشانی زیر در دسترس هستند:

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

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

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

اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی

بیانیه‌ای که سیاست‌ها و رویه‌های کانتی را برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی توضیح می‌دهد در دسترس است و در صورت درخواست به شما ارائه خواهد شد.

اگر از نظر سنی و توانایی، صلاحیت رضایت به دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارید، برای دریافت این خدمات یا ارائه درخواست پرداخت مربوط به آن‌ها، نیازی به اخذ مجوز از عضو دیگری ندارید.

می‌توانید از کانتی بخواهید مکاتبات مربوط به خدمات سلامت رفتاری را به نشانی پستی دیگر، نشانی ایمیل دیگر یا شماره تلفنی که خود انتخاب می‌کنید ارسال کند. به این درخواست «درخواست برای ارتباطات محرمانه» گفته می‌شود. اگر به دریافت مراقبت رضایت دهید، کانتی بدون اجازه کتبی شما اطلاعات مربوط به خدمات سلامت رفتاری‌تان را در اختیار هیچ فرد دیگری قرار نخواهد داد. اگر نشانی پستی، نشانی ایمیل یا شماره تلفنی ارائه نکنید، کانتی مکاتبات را به نام شما و به نشانی یا شماره تلفن ثبت‌شده ارسال خواهد کرد.

کانتی درخواست‌های شما برای دریافت ارتباطات محرمانه را دقیقاً در همان شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید رعایت خواهد کرد. یا اطمینان حاصل می‌کند که مکاتبات شما در همان شکل و قالب درخواستی، به راحتی قابل دریافت باشد. کانتی مکاتبات را به محل دیگری که شما انتخاب می‌کنید ارسال خواهد کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی معتبر است که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ثبت نمایید.

اطلاعات مربوط به نحوه درخواست ارتباطات محرمانه را می‌توانید در صفحه Optum Beneficiary & Families Patient Access API and Member Data Access بخش (DMC-ODS & SMHS) در نشانی:

https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.html

برای دسترسی به «اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی» کانتی (NPP) به همه زبان‌های آستانه، به پیوند زیر مراجعه کنید:

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/compliance_office/resources/privacy/npp.html

واژه‌های مهم

خط پیشگیری از خودکشی و بحران 988: شماره‌ای که پشتیبانی رایگان و محرمانه برای افرادی که دچار بحران سلامت روان هستند فراهم می‌کند، از جمله افرادی که افکار خودکشی دارند. این خط به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته در دسترس است و تماس‌گیرندگان را به مشاوران آموزش‌دیده متصل می‌کند تا کمک و حمایت لازم را ارائه دهند.

قاضی حقوق اداری: قاضی‌ای که به پرونده‌ها رسیدگی می‌کند و درباره تصمیم‌های مرتبط با تعیین نامطلوب مزایا رأی صادر می‌کند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (ASAM): یک انجمن حرفه‌ای پزشکی که نماینده پزشکان و سایر متخصصان حوزه سلامت است و در درمان اعتیاد تخصص دارند. این سازمان معیارهای ASAM را تدوین کرده است که مجموعه معیارهای ملی درمان اعتیاد به شمار می‌آید.

حل و فصل درخواست تجدیدنظر: فرایند حل اختلافی که شما نسبت به تصمیم کانتی درباره پوشش یک خدمت درخواستی دارید. به بیان ساده‌تر، راهی برای بازبینی دوباره تصمیمی است که با آن موافق نیستید.

رابط‌های برنامه‌نویسی کاربردی (API): ابزارهایی شبیه پیام‌رسان که به برنامه‌های نرم‌افزاری مختلف اجازه می‌دهند با یکدیگر «گفت‌وگو» کرده و اطلاعات را به اشتراک بگذارند.

ارزیابی: فعالیت خدماتی برای سنجش وضعیت کنونی سلامت روانی، عاطفی یا رفتاری.

مجوز: اعطای اجازه یا تأیید.

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

سلامت رفتاری: بهزیستی عاطفی، روان‌شناختی و اجتماعی ما. به بیان ساده‌تر، به نحوه فکر کردن، احساس کردن و تعامل ما با دیگران مربوط می‌شود.

مزایا: خدمات مراقبت سلامت و داروهای که تحت پوشش این طرح سلامت هستند.

کارت شناسایی مزایا (BIC): کارت شناسایی برای تأیید پوشش بیمه سلامت Medi-Cal شما.

خدمات هماهنگی مراقبت: به افراد کمک می‌کند تا در نظام مراقبت سلامت مسیر خود را پیدا کنند.

مراقب: فردی که به شخص دیگری که به کمک نیاز دارد، مراقبت و حمایت ارائه می‌دهد.

مدیر پرونده: پرستاران رسمی یا مددکاران اجتماعی که می‌توانند به عضو کمک کنند مشکلات اصلی سلامت را درک کرده و مراقبت را با ارائه‌دهندگان عضو هماهنگ کنند.

مدیریت پرونده: خدمتی برای کمک به اعضا در دسترسی به خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، توان‌بخشی یا سایر خدمات موردنیاز در جامعه. به بیان دیگر، به افراد کمک می‌کند مراقبت و حمایتی را که نیاز دارند دریافت کنند.

CHIP (برنامه بیمه سلامت کودکان): برنامه‌ای دولتی که در صورتی که خانواده‌ها توان پرداخت هزینه‌ها را نداشته باشند، به آن‌ها کمک می‌کند برای فرزندانشان بیمه سلامت دریافت کنند.

هماهنگ‌کننده حقوق مدنی: اطمینان حاصل می‌کند که یک سازمان (مانند مدرسه، شرکت یا نهاد دولتی) از قوانینی که از افراد در برابر تبعیض محافظت می‌کند، پیروی می‌کند.

مبتنی بر نیازهای مراجع: رویکردی که بر نیازها و ترجیحات فرد دریافت‌کننده خدمات تمرکز دارد.

سازمان‌های جامعه‌محور: گروه‌هایی از افراد که با هم کار می‌کنند تا جامعه خود را بهبود دهند.

خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (CBAS): خدمات سرپایی مبتنی بر مرکز که شامل مراقبت پرستاری ماهر، خدمات اجتماعی، درمان‌ها، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت از خانواده و مراقبان، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط است.

تثبیت جامعه‌محور: به افرادی که دچار بحران سلامت روان هستند کمک می‌کند به‌جای رفتن به بیمارستان، در داخل جامعه خود حمایت دریافت کنند.

تداوم خدمات: رجوع کنید به «تداوم مراقبت».

تداوم مراقبت: توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه فعلی خود، حداکثر تا 12 ماه، در صورتی که ارائه‌دهنده و کانتی موافقت کنند.

پرداخت مشترک (کوپیمنت): مبلغی که عضو، معمولاً در زمان دریافت خدمت، علاوه بر پرداخت بیمه‌گر می‌پردازد.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که کانتی مسئول پرداخت آن‌هاست. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، ضوابط، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد، و آنچه در این راهنمای اعضا درج شده است می‌باشند (که با عنوان «مدرک ترکیبی پوشش خدمات و فرم افشا» نیز شناخته می‌شود).

خدمات دارای شایستگی فرهنگی: ارائه خدماتی که به فرهنگ، زبان و باورهای فرد احترام می‌گذارد و به آن‌ها پاسخگو است.

فرد یا افراد حمایت‌کننده مهم تعیین‌شده: افرادی که به تشخیص عضو یا ارائه‌دهنده، برای موفقیت درمان اهمیت دارند. این می‌تواند شامل والدین یا قیم قانونی فرد خردسال، هر فردی که در همان منزل زندگی می‌کند، و سایر خویشاوندان عضو باشد.

DHCS: اداره خدمات مراقبت سلامت کالیفرنیا. این نهاد، دفتر ایالتی ناظر بر برنامه Medi-Cal است.

تبعیض: رفتار ناعادلانه یا نابرابر با فردی بر اساس نژاد، جنسیت، مذهب، گرایش جنسی، ناتوانی یا سایر ویژگی‌ها.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT): برای اطلاعات بیشتر به بخش «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

خدمات درمانی مبتنی بر خانواده: ارائه حمایت و درمان به کودکان و خانواده‌های آنان برای رسیدگی به چالش‌های سلامت روان در محیط خانه.

خدمات تنظیم خانواده: خدماتی برای پیشگیری از بارداری یا به تعویق انداختن آن. این خدمات به افراد در سن باروری ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد فرزندان و فاصله بین تولد آن‌ها را تعیین کنند.

مدل پرداخت به‌ازای خدمت (FFS) در Medi-Cal: مدلی از پرداخت که در آن ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری برای هر خدمت مجزایی که به بیمار ارائه می‌کنند، هزینه دریافت می‌کنند، نه بر اساس حق‌الزحمه ماهانه یا سالانه به‌ازای هر بیمار. داروهای نسخه‌ای Medi-Cal (به عبارتی Medi-Cal Rx) تحت پوشش این برنامه قرار دارند.

مسئولیت مالی: مسئولیت پرداخت بدهی یا هزینه.

خانه مراقبتی (Foster Home): خانواده‌ای که مراقبت جایگزین 24 ساعته برای کودکانی که از والدین یا سرپرستان خود جدا شده‌اند فراهم می‌کند.

تقلب: اقدامی عمدی برای فریب یا ارائه اطلاعات نادرست توسط فردی که آگاه است این فریب یا اطلاعات نادرست می‌تواند منجر به دریافت منفعتی غیرمجاز برای خود یا دیگران شود.

Medi-Cal با پوشش کامل: مراقبت‌های بهداشتی رایگان یا کم‌هزینه برای ساکنان کالیفرنیا که فراتر از خدمات اورژانسی سلامت را پوشش می‌دهد. این برنامه خدمات پزشکی، دندان‌پزشکی، سلامت روان، تنظیم خانواده و مراقبت‌های بینایی (چشم) را ارائه می‌دهد. همچنین درمان مصرف الکل و مواد مخدر، داروهای تجویز شده توسط پزشک و موارد دیگر را نیز پوشش می‌دهد.

شکایت: بیان نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو نسبت به خدمتی که تحت پوشش Medi-Cal، طرح مراقبت مدیریت‌شده، کانتی، یا ارائه‌دهنده Medi-Cal قرار دارد. شکایت همان اعتراض است.

سرپرست قانونی: فردی که از نظر قانونی مسئول مراقبت و رفاه شخص دیگری است؛ معمولاً کودک یا فردی که قادر به مراقبت از خود نیست.

بیمارستان: مکانی که عضو خدمات بستری و سرپایی را از پزشکان و پرستاران دریافت می‌کند.

بستری شدن: پذیرش در بیمارستان برای دریافت درمان به‌صورت بستری.

ارائه‌دهندگان خدمات سلامت بومیان (IHCP): برنامه‌ای در حوزه خدمات سلامت که توسط Indian Health Service (IHS)، یک قبیله بومی، برنامه سلامت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان بومیان شهری اداره می‌شود؛ آن‌گونه که این اصطلاحات در بخش 4 قانون Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C section 1603) تعریف شده‌اند.

ارزیابی اولیه: ارزیابی فرد ساکن برای تعیین نیاز به خدمات سلامت روان یا درمان اختلال مصرف مواد.

سمزدایی بستری: خدمت مراقبت پزشکی حاد و داوطلبانه برای سمزدایی افرادی که دچار عوارض پزشکی شدید مرتبط با علائم ترک هستند.

مدل عملکرد هسته‌ای یکپارچه: راهنمایی که ارزش‌ها، استانداردها و شیوه‌های کار با کودکان، نوجوانان و خانواده‌ها در کالیفرنیا را تبیین می‌کند.

متخصص دارای مجوز سلامت روان: هر ارائه‌دهنده‌ای که مطابق قوانین ایالت کالیفرنیا دارای مجوز باشد؛ از جمله روان‌پزشک دارای مجوز، روان‌شناس دارای مجوز، مددکار اجتماعی بالینی دارای مجوز، مشاور بالینی حرفه‌ای دارای مجوز، درمانگر ازدواج و خانواده دارای مجوز، پرستار ثبت‌شده، پرستار حرفه‌ای دارای مجوز، و تکنسین روان‌پزشکی دارای مجوز.

بیمارستان روان‌پزشکی دارای مجوز: مرکز درمانی سلامت روان که مجوز ارائه مراقبت بستری 24 ساعته را برای افراد مبتلا به اختلالات روانی، افراد فاقد صلاحیت، یا افرادی که برای خود یا دیگران خطرناک هستند، دارد.

مرکز اقامتی دارای مجوز: مراکزی که خدمات اقامتی غیرپزشکی را به بزرگسالانی ارائه می‌دهند که در حال بهبودی از مشکلات مرتبط با سوءمصرف یا وابستگی به الکل یا سایر مواد هستند.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: طرح سلامت Medi-Cal که فقط از برخی پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های مشخص برای اعضای ثبت‌نام‌شده استفاده می‌کند.

Medi-Cal: نسخه ایالت کالیفرنیا از برنامه فدرال **Medicaid. Medi-Cal** پوشش سلامت رایگان یا کم‌هزینه را برای افراد واجد شرایط ساکن کالیفرنیا فراهم می‌کند.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: مزیتی برای اعضای **Medi-Cal** زیر 21 سال به‌منظور کمک به حفظ سلامت آنان. اعضا باید متناسب با سن خود معاینات سلامت و غربالگری‌های لازم را دریافت کنند تا مشکلات سلامت شناسایی و بیماری‌ها به‌موقع درمان شوند. همچنین باید درمان لازم را برای رسیدگی یا کمک به شرایطی که ممکن است در این معاینات شناسایی شود، دریافت کنند. این مزیت طبق قانون فدرال با عنوان غربالگری، تشخیص و درمان دوره‌ای زود هنگام نیز شناخته می‌شود.

متخصص حمایت هم‌تای Medi-Cal: فردی با تجربه زیسته در حوزه سلامت رفتاری یا اختلال مصرف مواد که در مسیر بهبودی قرار دارد، الزامات برنامه گواهی‌نامه مورد تأیید ایالت در سطح کانتی را تکمیل کرده، توسط کانتی تأیید شده و خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری دارای مجوز، معاف یا ثبت‌شده نزد ایالت ارائه می‌دهد.

Medi-Cal Rx: خدمت مزایای داروخانه‌ای که بخشی از **Medi-Cal** به روش پرداخت به‌ازای خدمت است و با عنوان «**Medi-Cal Rx**» شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای تجویزی و برخی ملزومات پزشکی، را برای تمامی اعضای **Medi-Cal** فراهم می‌کند.

ضرورت پزشکی (یا نیاز پزشکی): برای افراد 21 ساله و بالاتر، خدمتی از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شود اگر برای حفظ جان، پیشگیری از بیماری یا ناتوانی قابل‌توجه، یا کاهش درد شدید معقول و لازم باشد. برای اعضای زیر 21

سال، خدمتی که برای اصلاح یا بهبود یک بیماری یا اختلال روانی از طریق غربالگری شناسایی شده باشد، از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شود.

درمان مبتنی بر دارو (MAT): استفاده از داروهای مورد تأیید FDA در ترکیب با مشاوره یا درمان‌های رفتاری به‌منظور ارائه رویکرد «کل‌نگر به فرد» در درمان اختلال مصرف مواد.

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

بحران سلامت روان: زمانی که فرد در وضعیتی قرار دارد که رفتارها یا علائم او، خود یا دیگران را در معرض خطر قرار می‌دهد و نیازمند توجه فوری است.

طرح سلامت روان: هر کانتی دارای یک طرح سلامت روان است که مسئول ارائه یا هماهنگی خدمات تخصصی سلامت روان برای اعضای Medi-Cal در آن کانتی می‌باشد.

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با کانتی قرارداد دارند تا خدمات مراقبتی ارائه کنند.

حمل‌ونقل پزشکی غیراضطراری: انتقال با آمبولانس، ون مخصوص ویلچر، یا ون برانکارد برای افرادی که قادر به استفاده از حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی نیستند.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل برای رفت‌وآمد به و از یک نوبت خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده عضو مجاز شده است، و همچنین برای دریافت داروهای تجویزی و ملزومات پزشکی.

دفتر بازرس کل: کمک به حل مشکلات از دیدگاهی بی‌طرفانه برای اطمینان از اینکه اعضا تمامی خدمات ضروری از نظر پزشکی و خدمات تحت پوششی را که برنامه‌ها به‌طور قراردادی مسئول آن هستند، دریافت می‌کنند.

اسکان خارج از منزل: خارج کردن موقت یا دائم یک کودک از خانه خود و انتقال به محیطی امن‌تر، مانند خانواده‌های سرپرست یا خانه‌های گروهی.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که جزو شبکه قراردادی کانتی نیست.

پرداخت از جیب: هزینه‌ای شخصی که عضو برای دریافت خدمات تحت پوشش می‌پردازد. این هزینه‌ها شامل حق بیمه‌ها، پرداخت‌های مشارکتی، یا هرگونه هزینه اضافی برای خدمات تحت پوشش می‌شود.

خدمات سلامت روان سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای با شرایط سلامت روان خفیف تا متوسط، از جمله:

- ارزیابی و درمان سلامت روان به‌صورت فردی یا گروهی (روان‌درمانی).
- آزمایش‌های روان‌شناختی، در صورت ضرورت بالینی، برای ارزیابی وضعیت سلامت روان
- خدمات سرپایی با هدف پایش درمان دارویی
- مشاوره روان‌پزشکی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی، ملزومات و مکمل‌ها

ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده (یا پزشک مشارکت‌کننده): پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصان دارای مجوز ارائه خدمات سلامت یا مراکز درمانی دارای مجوز، از جمله مراکز درمانی نیمه‌حاد، که با کانتی قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را به اعضا در محل دریافت مراقبت ارائه دهند.

تدوین طرح درمان: فعالیت خدماتی که شامل تدوین طرح‌های درمانی فرد، تأیید طرح‌های درمانی و/یا پایش روند پیشرفت عضو است.

داروهای نسخه‌ای: داروهایی که طبق قانون فقط با دستور ارائه‌دهنده دارای مجوز قابل تحویل هستند، برخلاف داروهای بدون نسخه (OCT) که نیازی به نسخه ندارند.

مراقبت‌های اولیه: که با عنوان «مراقبت‌های روتین» نیز شناخته می‌شود. این خدمات شامل مراقبت‌های از نظر پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های مراقبت از کودک سالم، یا مراقبت‌هایی مانند پیگیری‌های معمول است. هدف از این خدمات، پیشگیری از بروز مشکلات سلامت است.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای مجوزی که عضو بیشتر مراقبت‌های سلامت خود را از او دریافت می‌کند. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به عضو کمک می‌کند تا مراقبت‌های موردنیاز خود را دریافت کند. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- پزشک داخلی
- متخصص کودکان
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- ارائه‌دهنده خدمات سلامت بومیان (IHCP)
- مرکز سلامت واجد شرایط فدرال (FQHC)
- کلینیک سلامت روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (پیش‌تأیید): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده خدمات او باید برای برخی خدمات از کانتی درخواست تأیید کند تا اطمینان حاصل شود که کانتی هزینه آن‌ها را پوشش می‌دهد. ارجاع، به‌منزله تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تأیید است.

حل مشکل: فرایندی که به عضو اجازه می‌دهد یک مشکل یا نگرانی مربوط به هر موضوعی مرتبط با مسئولیت‌های کانتی، از جمله ارائه خدمات، را برطرف کند.

فهرست ارائه‌دهندگان: فهرستی از ارائه‌دهندگان خدمات در شبکه کانتی.

وضعیت اورژانسی روان‌پزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم به‌اندازه‌ای جدی یا شدید هستند که خطر فوری برای عضو یا دیگران ایجاد می‌کنند، یا عضو به‌دلیل اختلال روانی فوراً قادر به تأمین غذا، سرپناه یا پوشاک خود نیست.

آزمون‌های روان‌شناختی: آزمونی که به درک افکار، احساسات و رفتارهای فرد کمک می‌کند.

ارجاع: زمانی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) عضو اعلام می‌کند که عضو می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش، نیازمند ارجاع و پیش‌تأیید (مجوز قبلی) هستند.

خدمات و تجهیزات درمانی توان‌بخشی و بازتوانی: خدمات و تجهیزاتی برای کمک به اعضا در صورت آسیب‌دیدگی، ناتوانی یا بیماری‌های مزمن، به‌منظور کسب یا بازیابی مهارت‌ها و توانایی‌های جسمی.

خدمات پناهگاه اقامتی: ارائه اسکان موقت و حمایت به افرادی که بی‌خانمان هستند یا با بحران مسکن مواجه‌اند.

غربالگری: بررسی سریع برای تعیین مناسب‌ترین خدمات.

سهم پرداختی: مبلغی که عضو باید پیش از آن‌که Medi-Cal هزینه خدمات را پرداخت کند، بابت هزینه‌های پزشکی خود بپردازد.

اختلالات (مشکلات) شدید هیجانی: به یک اختلال قابل‌توجه روانی، رفتاری یا هیجانی در کودکان و نوجوانان گفته می‌شود که توانایی آن‌ها را برای عملکرد در خانه، مدرسه یا جامعه مختل می‌کند.

پزشک متخصص: پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت‌های سلامت را درمان می‌کند. برای مثال، جراح ارتوپد استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ متخصص آلرژی، آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و متخصص قلب، مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بیشتر موارد، عضو برای مراجعه به پزشک متخصص به ارجاع از سوی ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS): خدماتی برای اعضای که نیازهای سلامت روان آن‌ها فراتر از سطح خفیف تا متوسط اختلال است.

رویکرد مبتنی بر توانمندی: تمرکز بر توانایی‌های فرد، به‌جای تمرکز صرف بر مشکلات او.

خدمات اختلال مصرف مواد: خدماتی که به افرادی که با اعتیاد به مواد مخدر یا الکل دست‌وپنجه نرم می‌کنند کمک می‌کند.

تله‌هلت: روشی برای ارائه خدمات مراقبت‌های سلامت از طریق فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به‌منظور تسهیل مراقبت سلامت بیمار.

تروما: ناراحتی عمیق هیجانی و روانی که در نتیجه تجربه یا مشاهده یک رویداد هراس‌آور ایجاد می‌شود.

خدمات تخصصی سلامت روان مبتنی بر تروما: خدماتی که این واقعیت را می‌پذیرند که بسیاری از افرادی که با مشکلات سلامت روان مواجه‌اند، تروما را تجربه کرده‌اند و مراقبتی حساس و حمایتی نسبت به افراد آسیب‌دیده ارائه می‌دهند.

طرح درمان: برنامه‌ای برای رسیدگی به نیازهای عضو و پایش پیشرفت به‌منظور بازگرداندن بهترین سطح عملکردی ممکن عضو.

TTY/TDD: ابزارهایی که به ناشنوایان و کم‌شنوایان یا افراد دارای اختلال گفتاری کمک می‌کنند تماس‌های تلفنی برقرار کرده یا دریافت کنند. TTY مخفف Teletypewriter است. TDD مخفف Telecommunications Device for the Deaf (دستگاه ارتباطی مخصوص ناشنوایان) است.

خدمات شغلی: خدماتی که به افراد کمک می‌کند شغل پیدا کنند و آن را حفظ کنند.

فهرست انتظار: فهرستی از افرادی که منتظر دریافت چیزی هستند که در حال حاضر در دسترس نیست، اما ممکن است در آینده فراهم شود.

ارجاع گرم: انتقال روان و هماهنگ مراقبت از یک ارائه‌دهنده به ارائه‌دهنده دیگر.

اطلاعات تکمیلی درباره کانتی شما

اطلاعات تکمیلی ویژه هر کانتی

خدمات زیر برای کانتی‌های مشارکت‌کننده اختیاری محسوب می‌شوند. کانتی سن‌دیگو خدمات فهرست‌شده زیر را ارائه می‌دهد:

خدمات تخصصی سلامت روان

- خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal
- درمان اجتماع‌محور قاطعانه (ACT)
- درمان اجتماع‌محور قاطعانه قضایی (FACT)
- مراقبت تخصصی هماهنگ (CSC) برای نخستین دوره روان‌پریشی (FEP)
- خدمات کلاب‌هاوس
- خدمات مددکار بهداشت اجتماعی ارتقایافته (CHW)
- اشتغال حمایتی
- خدمات در دسترس‌سازی

خدمات DMC-ODS

- خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal
- خدمات مدیریت اقتضایی
- خدمات مددکار بهداشت اجتماعی ارتقایافته (CHW)
- اشتغال حمایتی

لطفاً برای مطالعه توضیحات کامل درباره این خدمات به بخش «دامنه خدمات» مراجعه کنید.