



Справочное руководство для участников программы по охране поведенческого здоровья

**Специализированные услуги по охране
психического здоровья и система
организованной помощи наркозависимым по
программе Medi-Cal**

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

**Круглосуточная служба поддержки Access and
Crisis Line: (888) 724-7240**

**[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs
/bhs/bhs_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html)**

Дата вступления в силу: 1 февраля 2026 г.¹

¹ Данное руководство должно быть предоставлено участнику при первом обращении за помощью.

УВЕДОМЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ЯЗЫКОВОЙ ПОМОЩИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ

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 برايل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: 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 ស្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រៀង 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). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນລົບກວນ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕເລັກໃຫຍ່ 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.

СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	6
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА	8
ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА	10
ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ....	12
ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	16
ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.....	25
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ И КАТАЛОГУ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ	28
ОБЪЕМ УСЛУГ	29
УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ С ПОМОЩЬЮ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ	58
ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, АПЕЛЛЯЦИИ ИЛИ ЗАПРОСА О ПРОВЕДЕНИИ БЕСПРИСТРАСТНОГО СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА.....	59
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ.....	74
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ	76
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУСТИМОСТИ ДИСКРИМИНАЦИИ.....	89
УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ	94
ВАЖНЫЕ ТЕРМИНЫ	96
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАШЕМ ОКРУГЕ	108

Другие языки

Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по номеру (888) 724-7240 (ТТҮ: 711). Для людей с ограниченными возможностями также доступны вспомогательные средства и услуги, например документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по номеру (888) 724-7240 (ТТҮ: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах — в виде документа, напечатанного шрифтом Брайля или крупным шрифтом (например, 20 pt), в аудиоформате или в ином доступном электронном формате. Позвоните по номеру телефона округа, указанному на обложке этого справочного руководства (ТТҮ: 711). Звонки на этот номер бесплатны.

Услуги устного переводчика

Округ бесплатно предоставляет услуги квалифицированного устного переводчика, которые доступны круглосуточно. Вам не обязательно использовать в качестве переводчика члена семьи или друга. Мы не рекомендуем обращаться за помощью с переводом к несовершеннолетним лицам, за исключением экстренных случаев. Округ также может предоставить вспомогательные средства и услуги члену семьи, другу или любому другому лицу, с которым может понадобиться коммуникация от вашего

имени. Услуги устного переводчика, а также лингвистические и культурные услуги предоставляются бесплатно. Помощь доступна круглосуточно, без выходных. Для получения языковой помощи или экземпляра этого справочного руководства на другом языке позвоните по номеру телефона округа, указанному на обложке (TTY: 711). Звонки на этот номер бесплатны.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА

Наша цель — помочь вам. Вы можете обратиться за необходимыми услугами, используя приведенную ниже контактную информацию.

Access and Crisis Line (круглосуточная служба поддержки в округе Сан-Диего)
(888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100)

Этот бесплатный номер доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Консультанты службы ответят на ваши вопросы и предоставят направления к специалистам в области психического здоровья и лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Веб-сайт Службы поведенческого здоровья округа Сан-Диего

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

Информация об услугах и о том, как получить доступ к помощи

Справочник поставщиков услуг округа Сан-Диего

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

Справочник с возможностью поиска, содержащий информацию о местонахождении поставщиков услуг, предоставляемых ими услугах и другую информацию, которая позволит получить доступ к медицинской помощи.

Образовательные ресурсы для участников по доступу к своим медицинским записям о психическом здоровье

API (интерфейс программирования приложения) для доступа пациентов появится в 2025-2026 финансовом году. Информацию о том, как запросить доступ к вашим записям о психическом здоровье, можно найти по адресу

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

Как подать жалобу или апелляцию в электронном виде

Перейдите по одной из ссылок ниже:

- **Обслуживание в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием**
Организация Jewish Family Service of San Diego

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

- **Амбулаторное обслуживание**

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA, Центр просвещения и защиты прав потребителей в области здравоохранения)

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

К кому обратиться, если у меня возникают суицидальные мысли?

Если вы или кто-то из ваших знакомых находится в кризисной ситуации, позвоните на Горячую линию помощи при суицидальных и кризисных состояниях по номеру **988** или на Национальную линию по предотвращению самоубийств (National Suicide Prevention Lifeline) по номеру **1-800-273-TALK (8255)**. Чат доступен по адресу <https://988lifeline.org/>.

Чтобы получить доступ к местным программам, позвоните на круглосуточную линию поддержки Access and Crisis Line, указанную выше.

ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА

Почему важно прочитать это справочное руководство?

В вашем округе действует программа психиатрической помощи, которая предусматривает оказание услуг, известных как «специализированные услуги по охране психического здоровья». Кроме того, в вашем округе действует система организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System), в рамках которой предоставляются услуги лицам, страдающим от наркотической и алкогольной зависимости, также известные как «услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ». В совокупности эти услуги известны как «услуги по охране поведенческого здоровья», и важно, чтобы вы обладали информацией об этих услугах и могли получить необходимую помощь. Из данного справочного руководства вы узнаете, какие услуги вам доступны и как получить медицинскую помощь. Вы также найдете ответы на многие имеющиеся у вас вопросы.

Вы узнаете:

- Как получить услуги по охране поведенческого здоровья в вашем округе.
- Какие услуги вам доступны.
- Что делать, если у вас возникли вопросы или проблемы.
- Ваши права и обязанности в качестве получателя услуг в вашем округе.
- Возможную дополнительную информацию о вашем округе в конце этого справочного руководства.

Если у вас нет возможности прочитать это справочное руководство сейчас, сохраните его и прочитайте позже. Его следует использовать вместе с руководством, которое вы получили при регистрации на получение льгот по программе Medi-Cal. Если у вас возникли какие-либо вопросы о ваших льготах по программе Medi-Cal, позвоните в округ по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства.

Где можно получить дополнительную информацию о Medi-Cal?

Посетите веб-сайт Департамента здравоохранения (Department of Health Care Services) по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

для получения дополнительной информации о программе Medi-Cal.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как определить, что вам или кому-либо из ваших знакомых нужна помощь?

Многие люди переживают трудные времена в жизни и могут столкнуться с проблемами психического здоровья или зависимостью от психоактивных веществ. Самое главное — помнить, что помощь доступна. Если вы или член вашей семьи имеете право на участие в программе Medi-Cal и нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, вам следует позвонить по номеру круглосуточной линии поддержки, указанному на обложке данного справочного руководства. Если вы или член вашей семьи нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, которые не предусмотрены планом регулируемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan), его представители могут помочь вам связаться с округом. Ваш округ поможет вам найти поставщика услуг, которые могут понадобиться.

Приведенная ниже информация поможет определить, требуется ли вам или члену вашей семьи помощь. Наличие более одного признака или их присутствие в течение длительного времени может указывать на более серьезную проблему, требующую обращения к специалисту. Ниже перечислены некоторые распространенные признаки того, что вам может понадобиться помощь в связи с психическим расстройством или употреблением психоактивных веществ.

Мысли и чувства

- Сильные перепады настроения, возможно, без видимой причины, например:
 - Чрезмерное беспокойство, тревога или страх
 - Чрезмерная грусть или подавленность
 - Чрезмерная радость, эйфория
 - Раздражительность или злость в течение длительного периода времени
- Суицидальные мысли
- Сосредоточенность только на получении и употреблении алкоголя или наркотиков
- Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью, которые трудно объяснить

- Проблемы со слухом, зрением или восприятием вещей, которые трудно объяснить или которых, по мнению большинства людей, не существует

Физическое состояние

- Множество физических проблем, возможно, без очевидных причин:
 - Головные боли
 - Боли в животе
 - Слишком длительный или короткий сон
 - Переедание или недоедание
 - Неспособность четко говорить
- Ухудшение внешнего вида или изменения во внешности, вызывающие беспокойство, например:
 - Внезапная потеря или увеличение веса
 - Покраснение глаз и необычное расширение зрачков
 - Станный запах изо рта, от тела или одежды

Поведение

- Проблемы вследствие изменений в вашем поведении, вызванных вашим психическим состоянием или употреблением алкоголя/наркотиков, например:
 - Проблемы на работе или в школе
 - Проблемы в отношениях с другими людьми, семьей или друзьями
 - Невыполнение своих обязательств вследствие забывчивости
 - Неспособность выполнять обычные повседневные задачи
- Избегание друзей, семьи или общественных мероприятий
- Скрытое поведение или скрывающиеся финансовые трудности
- Проблемы с законом вследствие изменений в психическом состоянии или употребления алкоголя/наркотиков

Лица младше 21 года

Как узнать, что ребенок или молодой человек младше 21 года нуждается в помощи?

Если вы считаете, что у вашего ребенка или подростка есть признаки поведенческого расстройства, вы можете обратиться в свой округ или план регулируемого медицинского обслуживания для проведения обследования и оценки состояния вашего ребенка или подростка. Если ваш ребенок или

подросток имеет право на участие в программе Medi-Cal и результаты обследования или оценки показывают, что он нуждается в услугах по охране поведенческого здоровья, округ организует для вашего ребенка или подростка предоставление таких услуг. Специалисты вашего плана регулируемого медицинского обслуживания также могут помочь вам связаться с округом, если они посчитают, что вашему ребенку или подростку необходимы услуги по охране поведенческого здоровья, которые не включены в план. Кроме того, предусмотрены услуги для родителей, которые испытывают стресс из-за родительских обязанностей.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не требоваться согласие родителей для получения амбулаторного лечения психических расстройств или услуг психотерапевта, если лечащий врач считает несовершеннолетнего достаточно взрослым для получения соответствующих услуг.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не требоваться согласие родителей на получение медицинской помощи и психотерапии для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Участие родителей или опекунов обязательно, за исключением случаев, когда после консультации с несовершеннолетним лечащий врач может счесть их участие неуместным.

Приведенный ниже список поможет определить, нуждается ли ваш ребенок или подросток в помощи. Наличие более одного признака или их присутствие в течение длительного времени может означать, что у ребенка или подростка более серьезная проблема, требующая профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- Серьезные трудности с концентрацией внимания или усидчивостью, что подвергает ребенка физической опасности или создает проблемы в школе
- Сильные переживания или страхи, мешающие выполнению повседневных задач
- Внезапный сильный страх без причины, иногда сопровождающийся учащенным сердцебиением или дыханием

- Чувство глубокой грусти или отчуждение от окружающих в течение двух и более недель, что мешает выполнению повседневных задач
- Сильные перепады настроения, которые приводят к проблемам в отношениях
- Значительные изменения в поведении
- Отказ от еды, рвота или прием лекарств для снижения веса
- Частое употребление алкоголя или наркотиков
- Проблемное, неконтролируемое поведение, которое может причинить вред самому ребенку или окружающим
- Серьезные намерения или попытки причинить себе вред или покончить с собой
- Часто возникающие драки, использование оружия или серьезные намерения причинить вред другим людям

ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как можно получить услуги по охране поведенческого здоровья?

Если вы считаете, что вам необходимы услуги по охране поведенческого здоровья, такие как психиатрическая помощь и/или услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, вы можете позвонить в свой округ по номеру телефона, указанному на обложке данного справочного руководства. При обращении в округ вас попросят ответить на несколько предварительных вопросов и запишут на прием для проведения оценки.

Вы также можете запросить услуги по охране поведенческого здоровья через свой план регулируемого медицинского обслуживания (если являетесь участником). Если специалисты плана определяют, что вы соответствуете критериям для получения услуг по охране поведенческого здоровья, они помогут вам пройти оценку, чтобы вы могли получать такие услуги через свой округ. В конечном итоге можно выбрать любой способ предоставления услуг по охране поведенческого здоровья. Вы даже можете получать услуги через свой план регулируемого медицинского обслуживания в дополнение к услугам в вашем округе. Доступ к этим услугам может быть предоставлен вашим специалистом по психическому здоровью, если он определит, что эти услуги необходимы для вас с медицинской точки зрения, и при условии, что услуги скоординированы и не дублируют друг друга.

Кроме того, следует иметь в виду следующее.

- Направить вас в округ для получения услуг по охране поведенческого здоровья также может другое лицо или организация, включая вашего лечащего врача, школу, члена семьи, опекуна, специалистов плана регулируемого медицинского обслуживания или другие учреждения округа. Как правило, для направления непосредственно в окружную службу вашему врачу или специалистам плана регулируемого медицинского обслуживания требуется ваше согласие или разрешение родителя/опекуна ребенка (за исключением экстренных случаев).
- Ваш округ не имеет права отказать в просьбе провести первичную оценку для определения того, соответствуете ли вы критериям для получения

услуг по охране поведенческого здоровья.

- Услуги по охране поведенческого здоровья могут предоставляться округом или другими поставщиками, с которыми округ заключил контракт (например, клиниками, лечебными центрами, общественными организациями или частными поставщиками услуг).

Где можно получить услуги по охране поведенческого здоровья?

Вы можете получить услуги по охране поведенческого здоровья в округе, где вы проживаете, а при необходимости и за его пределами. Услуги по охране поведенческого здоровья предоставляются в каждом округе для детей, подростков, взрослых и пожилых людей. Если вам еще не исполнился 21 год, вы имеете право на дополнительное покрытие и услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment). Более подробную информацию см. в разделе «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» данного справочного руководства.

Ваш округ поможет вам найти необходимого поставщика услуг. Округ обязан направить вас к ближайшему к вашему дому поставщику необходимых услуг или поставщику, к которому вам удобно будет добираться с учетом времени в пути или расстояния.

Когда я могу получить услуги по охране поведенческого здоровья?

При планировании услуг ваш округ должен соблюдать установленные сроки назначения приема. При запросе услуг по охране поведенческого здоровья округ должен предложить вам визит к специалисту в следующие сроки:

- в течение 10 рабочих дней в случае несрочного запроса на начало предоставления услуг в рамках плана по охране психического здоровья;
- в течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в связи с неотложным состоянием, для которого не требуется предварительное разрешение;
- в течение 96 часов с момента неотложного состояния, для которого требуется предварительное разрешение;
- в течение 15 рабочих дней в случае несрочного запроса на прием к психиатру;

- в течение 10 рабочих дней в случае несрочного повторного приема по поводу имеющихся заболеваний.

При запросе услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, округ обязан предложить вам запись на прием:

- в течение 10 рабочих дней в случае несрочного запроса на начало обслуживания у специалиста по расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ, для амбулаторного и интенсивного амбулаторного лечения;
- в течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в связи с неотложным состоянием, для которого не требуется предварительное разрешение;
- в течение 96 часов с момента неотложного состояния, для которого требуется предварительное разрешение;
- в течение 3 рабочих дней в случае запроса на услуги по программе лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program);
- в течение 10 дней в случае несрочного повторного приема в рамках курса лечения от имеющегося расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, за исключением ряда случаев, определенных вашим лечащим врачом.

Однако эти сроки могут быть увеличены, если ваш врач решит, что более длительное ожидание целесообразно с медицинской точки зрения и не нанесет вреда вашему здоровью. Если вам сообщили, что вас внесли в список ожидания, и вы считаете, что более длительные сроки негативно отразятся на вашем здоровье, свяжитесь со своим округом по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства. Если вам не оказали своевременную помощь, вы имеете право подать жалобу. Более подробную информацию о процедуре подачи жалоб можно найти в разделе «Порядок подачи и рассмотрения жалоб» данного справочного руководства.

Что такое услуги неотложной помощи?

Услуги неотложной помощи — это услуги для пациентов, у которых возникло неотложное медицинское состояние, в том числе психиатрического характера.

Неотложное медицинское состояние характеризуется настолько серьезными симптомами (включая сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент:

- здоровье человека (или здоровье ребенка в утробе матери) может оказаться под серьезной угрозой;
- может быть нанесен серьезный вред организму;
- может возникнуть серьезное повреждение любого органа или части тела.

Под неотложным психиатрическим состоянием понимается состояние, при котором, по мнению обычного человека, кто-либо:

- представляет опасность для себя или другого человека из-за (предполагаемого) психического расстройства;
- не способен немедленно обеспечить себя пищей, одеждой или жильем из-за (предполагаемого) психического расстройства и/или тяжелого расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

Участникам программы Medi-Cal услуги неотложной помощи предоставляются круглосуточно, семь дней в неделю. Предварительное разрешение на оказание экстренной помощи не требуется. Программа Medi-Cal покрывает расходы на лечение в экстренных случаях, независимо от того, вызвано ли неотложное состояние физическим или психическим заболеванием (мысли, чувства, поведение, являющиеся источником стресса и/или дисфункции по отношению к себе или окружающим). Если вы зарегистрированы в программе Medi-Cal, вам не будет выставлен счет за посещение отделения неотложной помощи, даже если окажется, что ваш случай не был экстренным. Если вы считаете, что у вас неотложное состояние, позвоните по номеру **911** или обратитесь за помощью в любую больницу или другое медицинское учреждение.

Кто решает, какие услуги я буду получать?

В процесс принятия решения о том, какие услуги вам необходимы, вовлечены вы, ваш поставщик услуг и округ. Специалист по охране поведенческого здоровья побеседует с вами и поможет определить, какие услуги вам требуются.

Чтобы обратиться за помощью, вам необязательно знать, есть ли у вас диагноз «поведенческое расстройство» или какое-либо конкретное психическое заболевание. Вы сможете получать некоторые необходимые вам услуги, пока ваш поставщик услуг будет проводить оценку вашего состояния.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к услугам по охране поведенческого здоровья, если у вас есть расстройство, связанное с травмой, бездомностью, участием в системе социальной защиты детей или ювенальной юстиции. Кроме того, если вам меньше 21 года, округ обязан предоставлять вам необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут исправить или улучшить ваше психическое состояние. Необходимыми с медицинской точки зрения считаются услуги, которые помогают стабилизировать, поддерживать или улучшить ваше психическое состояние либо сделать его более терпимым.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение от округа. К услугам, требующим предварительного разрешения, относятся: интенсивная помощь на дому (Intensive Home-Based Services), интенсивное лечение в дневное время (Day Treatment Intensive), реабилитация в дневное время (Day Rehabilitation), поведенческая терапия (Therapeutic Behavioral Services), терапевтическое патронатное воспитание (Therapeutic Foster Care) и стационарные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder Residential Services). Для получения дополнительной информации позвоните в свой округ по номеру телефона, указанному на обложке данного справочного руководства.

Порядок получения разрешения от округа предусматривает соблюдение определенных сроков.

- В случае стандартного разрешения на лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, округ должен принять решение по запросу вашего поставщика услуг в течение пяти (5) рабочих дней.
 - Если вы или ваш поставщик услуг запрашиваете дополнительную информацию или если округ посчитает, что в ваших интересах

получить от поставщика больше информации, срок может быть продлен еще на 14 календарных дней. Пример ситуации, когда продление срока может быть в ваших интересах: округ считает, что сможет удовлетворить запрос вашего поставщика услуг на получение разрешения при наличии дополнительной информации от поставщика, в то время как без этой информации запрос придется отклонить. Если срок будет продлен, округ направит вам соответствующее письменное уведомление.

- Для получения стандартного предварительного разрешения на оказание психиатрической помощи округ должен принять решение на основании запроса вашего поставщика услуг как можно быстрее, в зависимости от вашего состояния, но не позднее чем через пять (5) рабочих дней с момента получения запроса.
 - Например, если соблюдение стандартных сроков может поставить под серьезную угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность обеспечивать, поддерживать или восстанавливать максимальную дееспособность, округ должен ускорить процесс принятия решения о выдаче разрешения и предоставить уведомление в сроки, соответствующие состоянию вашего здоровья, но не позднее чем через 72 часа после получения запроса на предоставление услуг. Если вы или ваш поставщик услуг попросите о продлении срока или округ предоставит обоснование того, что такое продление отвечает вашим интересам, округ может продлить срок еще на 14 календарных дней после получения запроса.

В обоих случаях, если округ продлевает срок рассмотрения запроса поставщика на получение разрешения, вам будет направлено письменное уведомление о продлении. Если округ не принимает решение в указанные сроки либо отклоняет, задерживает, сокращает или прекращает предоставление запрошенных услуг, округ обязан направить вам уведомление об отрицательном заключении по льготам (Notice of Adverse Benefit Determination), в котором сообщается об отказе в обслуживании либо задержке, сокращении или прекращении предоставления

услуг. Кроме того, округ должен уведомить вас о возможности обжаловать данное решение и предоставить информацию о порядке подачи апелляции.

За дополнительной информацией о порядке получения разрешения можно обратиться в округ.

Если вы не согласны с решением округа по поводу обслуживания, вы можете подать апелляцию. Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок разрешения конфликтных ситуаций» данного справочного руководства.

Что такое медицинская необходимость?

Получаемые вами услуги должны быть необходимыми с медицинской точки зрения и клинически целесообразными для лечения вашего расстройства. Для лиц в возрасте 21 года и старше услуга считается необходимой с медицинской точки зрения, если она обоснована и необходима для защиты жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности, а также облегчения сильной боли.

Для лиц младше 21 года услуга считается необходимой с медицинской точки зрения, если она помогает скорректировать, поддержать или улучшить психическое состояние либо облегчить течение расстройства. Услуги, которые позволяют поддержать, улучшить или облегчить психическое состояние в случае поведенческого расстройства, считаются необходимыми с медицинской точки зрения и покрываются в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Как получить другие услуги по охране психического здоровья, не покрываемые округом?

Если вы являетесь участником плана регулируемого медицинского обслуживания, у вас есть доступ к следующим амбулаторным услугам по охране психического здоровья:

- Оценка психического здоровья и лечение психических расстройств, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию.
- Психологическое и нейропсихологическое обследование при наличии

клинических показаний для оценки психического состояния.

- Амбулаторные услуги по контролю за приемом рецептурных препаратов.
- Консультация психиатра.

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните непосредственно в свой план регулируемого медицинского обслуживания. Если вы не являетесь участником такого плана обслуживания, вы можете получить эти услуги у отдельных поставщиков услуг и клиник, принимающих Medi-Cal. Округ может помочь вам с поиском поставщика услуг или клиники.

Любая аптека, принимающая Medi-Cal, может отпускать по рецепту препараты для лечения психических расстройств. Обратите внимание, что большинство рецептурных препаратов, отпускаемых аптеками, — так называемые Medi-Cal Rx, — покрываются программой Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-For-Service Medi-Cal), а не вашим планом регулируемого медицинского обслуживания.

Какие еще услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны в рамках планов регулируемого медицинского обслуживания или программы Medi-Cal с оплатой услуг?

Планы регулируемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в учреждениях первичной медицинской помощи, а также проводить скрининг на употребление табака, алкоголя и запрещенных наркотиков. Кроме того, они должны покрывать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для беременных, а также услуги скрининга на употребление алкоголя и наркотиков, оценку состояния, краткосрочные вмешательства и направление в соответствующие лечебные учреждения для лиц в возрасте 11 лет и старше. Планы регулируемого медицинского обслуживания должны предоставлять или организовывать услуги по медикаментозному лечению зависимости (Medications for Addiction Treatment) (также известному как фармакотерапия), предоставляемому в учреждениях первичной медицинской помощи, стационарно, в отделениях неотложной помощи и других медицинских учреждениях, с которыми заключен договор. Планы регулируемого медицинского

обслуживания также должны предоставлять экстренные услуги, необходимые для стабилизации состояния пациента, включая добровольную детоксикацию в стационаре.

Как получить другие услуги Medi-Cal (первичная медицинская помощь / Medi-Cal)?

Если вы являетесь участником плана регулируемого медицинского обслуживания, за поиск поставщика услуг для вас отвечает округ. Если вы не зарегистрированы в плане регулируемого медицинского обслуживания, но участвуете в «стандартной» программе Medi-Cal с оплатой за услуги, вы можете обратиться к любому поставщику услуг, сотрудничающему с Medi-Cal. До начала обслуживания вы должны сообщить своему поставщику, что являетесь участником Medi-Cal. В противном случае вам могут выставить счет за предоставленные услуги. Для получения услуг по планированию семьи вы можете обращаться к поставщикам вне вашей программы регулируемого медицинского обслуживания.

В каких случаях мне может потребоваться госпитализация в психиатрический стационар?

Вас могут госпитализировать, если у вас есть психическое расстройство или его признаки, которые не поддаются безопасному лечению на более низком уровне медицинского обслуживания, и если из-за психического расстройства или его симптомов вы:

- Представляете опасность для себя, окружающих или имущества.
- Не в состоянии самостоятельно обеспечить себя едой, одеждой или жильем, а также обеспечить личную безопасность или получить необходимую медицинскую помощь.
- Представляете серьезный риск для своего физического здоровья.
- В последнее время демонстрируете значительное снижение способности нормально функционировать в результате психического расстройства.
- Нуждаетесь в психиатрическом обследовании, медикаментозном или ином лечении, которое может быть предоставлено только в больнице.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

Как найти поставщика необходимых мне услуг по охране поведенческого здоровья?

Ваш округ обязан размещать в Интернете актуальный каталог поставщиков услуг. Ссылку на каталог можно найти в разделе «Контактная информация округа» данного справочного руководства. В каталоге содержится информация о местонахождении поставщиков, предоставляемых ими услугах и другая информация, которая поможет вам получить помощь, включая информацию о предоставляемых культурных и языковых услугах.

Если у вас есть вопросы о действующих поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный каталог поставщиков, посетите веб-сайт вашего округа или позвоните по номеру телефона, указанному на обложке этого справочного руководства. По запросу список поставщиков можно получить в письменном виде или по почте.

Примечание. Округ может устанавливать определенные ограничения на выбор поставщиков услуг. При первоначальном обращении за услугами по охране поведенческого здоровья вы можете запросить у округа возможность выбора как минимум из двух поставщиков. При необходимости округ также обязан разрешить вам сменить поставщика услуг. Если вы попросите сменить поставщика, округ, по возможности, должен предложить вам выбор как минимум из двух поставщиков. Ваш округ отвечает за обеспечение своевременного доступа к медицинской помощи и наличие достаточного количества поставщиков услуг, расположенных поблизости от вас, чтобы при необходимости вы могли свободно получить покрываемые вашей страховкой услуги по охране поведенческого здоровья.

Иногда поставщики услуг, с которыми у округа был заключен контракт, могут прекратить предоставление услуг по охране поведенческого здоровья вследствие расторжения контракта или прекращения сотрудничества с программой Medi-Cal. В подобных случаях округ обязан предпринять добросовестные усилия, чтобы направить письменное уведомление каждому лицу, получавшему услуги такого

поставщика. Вас должны уведомить об этом за 30 календарных дней до даты расторжения договора или в течение 15 календарных дней после того, как округ стало известно о прекращении работы поставщика. В этом случае округ обязан разрешить вам продолжать получать услуги у поставщика, покинувшего округ, если вы и поставщик договоритесь об этом. Это называется «непрерывностью лечения» (см. разъяснение ниже).

Примечание. Лица из числа американских индейцев и коренных жителей Аляски, имеющие право на участие в программе Medi-Cal и проживающие в округах, которые присоединились к системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, также могут получать услуги по данной системе через поставщиков медицинских услуг для коренных народов.

Могу ли я продолжать получать специализированные услуги по охране психического здоровья у своего нынешнего поставщика?

Если вы уже получаете услуги по охране психического здоровья в рамках плана регулируемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать получать их, даже если вы также посещаете другого психотерапевта, — главное, чтобы услуги были скоординированы и не дублировали друг друга.

Кроме того, если вы уже получаете услуги в рамках другого плана психиатрической помощи или плана регулируемого медицинского обслуживания либо у индивидуального поставщика услуг Medi-Cal, вы можете подать запрос на обеспечение «непрерывности лечения», чтобы остаться у своего текущего поставщика на срок до 12 месяцев. Вы можете запросить «непрерывность лечения», если вам необходимо остаться у своего текущего поставщика услуг для продолжения лечения или если переход к другому поставщику услуг может нанести серьезный вред вашему психическому здоровью. Ваш запрос на «непрерывность лечения» может быть удовлетворен, если:

- у вас уже установились отношения с текущим поставщиком услуг, и вы посещали его в течение последних 12 месяцев;
- вам необходимо остаться у своего текущего поставщика услуг и продолжить лечение, чтобы предотвратить серьезный вред здоровью или снизить риск

госпитализации / помещения в специализированное учреждение;

- поставщик услуг лицензирован и соответствует требованиям Medi-Cal;
- поставщик услуг соглашается с требованиями плана психиатрической помощи по заключению договора и оплате услуг; и
- поставщик услуг предоставляет округу соответствующую документацию, касающуюся вашей потребности в услугах.

Могу ли я продолжать получать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, у своего текущего поставщика?

Вы можете попросить оставить своего внесетевого поставщика услуг на определенный период времени, если:

- у вас уже установились отношения с текущим поставщиком услуг, и вы посещали его до даты вашего перехода в округ с системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal;
- вам необходимо остаться у своего текущего поставщика услуг и продолжить лечение, чтобы предотвратить серьезный вред здоровью или снизить риск госпитализации / помещения в специализированное учреждение.

ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ И КАТАЛОГУ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ

Вы можете получить доступ к медицинской документации о своем поведенческом здоровье и/или найти поставщика услуг с помощью приложения для компьютера, планшета или смартфона. На сайте вашего округа может быть размещена информация, с которой следует ознакомиться, прежде чем выбрать приложение для получения данных таким способом. Для получения дополнительной информации о возможности доступа к медицинской документации свяжитесь с вашим округом, используя данные из раздела «Контактная информация округа» настоящего документа.

ОБЪЕМ УСЛУГ

Если вы соответствуете критериям получения услуг по охране поведенческого здоровья, вам будут доступны перечисленные ниже услуги, в зависимости от ваших потребностей. Ваш поставщик услуг вместе с вами определит, какие услуги подойдут вам лучше всего.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

Услуги по охране психического здоровья

- Под услугами по охране психического здоровья понимаются индивидуальные, групповые или семейные терапевтические услуги, которые помогают людям с психическими расстройствами развивать навыки преодоления трудностей в повседневной жизни. Эти услуги также включают деятельность поставщика услуг, направленную на улучшение качества обслуживания. К таким видам деятельности относятся: проведение оценки для определения потребности в услугах и их эффективности; планирование лечения для определения целей и конкретных предоставляемых услуг; а также «сопутствующая» работа, то есть взаимодействие с членами семьи и значимыми для вас людьми (с вашего согласия) с целью помочь вам улучшить или поддержать ваши навыки функционирования в повседневной жизни.
- Услуги по охране психического здоровья могут предоставляться в клинике или офисе поставщика услуг, у вас дома или в других амбулаторных условиях, по телефону или посредством телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи). Округ и поставщик услуг вместе с вами определяют периодичность предоставления услуг / визитов.

Услуги по медикаментозному сопровождению

- Услуги по медикаментозному сопровождению включают назначение, введение, выдачу и контроль приема психотропных лекарственных препаратов. Ваш поставщик услуг также может предоставлять вам информацию об этих препаратах. Услуги могут предоставляться в клинике или офисе поставщика услуг, у вас дома или в других амбулаторных условиях, по телефону или посредством телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи).

Индивидуальное сопровождение пациентов

- Индивидуальное сопровождение позволяет обеспечивать доступ к медицинским, образовательным, социальным, профориентационным, профессиональным, реабилитационным и другим общественным ресурсам для людей с психическими расстройствами, которым было бы трудно получить эти услуги самостоятельно. Индивидуальное сопровождение включает, помимо прочего:
 - разработку плана лечения;
 - коммуникацию, координацию и выдачу направлений;
 - мониторинг обслуживания для обеспечения доступа пациента к услугам и системе предоставления услуг; и
 - мониторинг прогресса пациента.

Услуги кризисного вмешательства

- Эти услуги предназначены для оказания помощи в неотложных ситуациях, требующих немедленного внимания. Целью кризисного вмешательства является поддержка пациента на этапе, когда еще можно предотвратить необходимость обращения в больницу. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и проводиться как в клинике или офисе поставщика услуг, так и у вас дома или в других амбулаторных условиях. Эти услуги также могут быть предоставлены по телефону или с помощью телемедицины.

Услуги стабилизации в кризисной ситуации

- Эти услуги предназначены для оказания помощи в неотложных ситуациях, требующих немедленного внимания. Стабилизация в кризисной ситуации длится менее 24 часов и должна осуществляться в лицензированном круглосуточном медицинском учреждении, в рамках амбулаторной программы при больнице либо в учреждении, сертифицированном для оказания таких услуг.

Услуги по лечению взрослых в стационаре

- Эти услуги направлены на предоставление психиатрической помощи пациентам с психическими расстройствами, проживающим в лицензированных учреждениях по уходу. Они позволяют людям с психическими расстройствами развивать необходимые навыки и проходить стационарное лечение. Эти услуги доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Medi-Cal не покрывает стоимость проживания и питания в таких учреждениях.

Услуги по лечению пациентов, находящихся в кризисном состоянии, в стационаре

- Эти услуги направлены на предоставление психиатрической помощи и развитие навыков у людей, переживающих серьезный психический или эмоциональный кризис. Они не предназначены для людей, нуждающихся в получении психиатрической помощи в больнице. Услуги доступны в лицензированных учреждениях 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Medi-Cal не покрывает стоимость проживания и питания в таких учреждениях.

Услуги интенсивной терапии в отделении дневного пребывания

- Это структурированная программа психиатрической помощи, предоставляемая людям, которым в противном случае пришлось бы проходить лечение в больнице или другом учреждении круглосуточного ухода. Программа рассчитана на оказание услуг в течение трех часов в день и включает в себя терапию, психотерапию и мероприятия по развитию навыков.

Реабилитация в отделении дневного пребывания

- Цель этой программы — помочь людям с психическими расстройствами освоить и развить навыки преодоления трудностей и жизненные навыки, позволяющие лучше справляться с симптомами заболевания. Обслуживание по программе занимает не менее трех часов в день и включает в себя терапию, а также мероприятия по развитию навыков.

Услуги психиатрического стационара

- Это услуги, предоставляемые в лицензированной психиатрической больнице. Лицензированный специалист по охране психического здоровья решает, нуждается ли пациент в интенсивном круглосуточном лечении своего психического расстройства. Если специалист придет к выводу, что требуется круглосуточное лечение, пациент должен будет находиться в больнице 24 часа в сутки.

Услуги психиатрических медицинских учреждений

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении тяжелых психических расстройств. Психиатрические лечебные учреждения должны заключить договор с ближайшей больницей или клиникой для обеспечения потребностей пациентов в медицинской помощи. Психиатрические медицинские учреждения могут принимать и лечить только тех пациентов, у которых нет физических заболеваний или травм, требующих дополнительного лечения (то есть лечения, выходящего за рамки услуг, которые обычно можно получить в амбулаторных условиях).

Услуги поведенческой терапии

Услуги поведенческой терапии представляют собой интенсивное краткосрочное терапевтическое вмешательство в амбулаторных условиях, предназначенное для лиц в возрасте до 21 года. Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого пациента. Услуги предоставляются лицам, имеющим серьезные эмоциональные расстройства, испытывающим стресс в связи с переменами в жизни или переживающим кризис и нуждающимся в дополнительной краткосрочной, специализированной поддержке.

Эти услуги являются разновидностью специализированных услуг по охране психического здоровья, которые предоставляются округом при наличии серьезных эмоциональных расстройств. Поведенческая терапия доступна для лиц младше 21 года, которые получают психиатрическую помощь и имеют полный пакет услуг Medi-Cal.

- Если вы проживаете дома, сотрудник службы поведенческой терапии может работать с вами индивидуально, чтобы облегчить симптомы вашего поведенческого расстройства и не допустить перевода в учреждение более высокого уровня, такое как интернат для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с серьезными эмоциональными проблемами.
- Если вы проживаете вне дома, действия сотрудника службы поведенческой терапии могут быть направлены на то, чтобы вы могли вернуться домой или проживать в условиях семейного типа, например в приемной семье.

Услуги поведенческой терапии помогут вам и вашей семье, опекуну или лицу, осуществляющему уход, освоить новые способы справляться с проблемным поведением и закрепить модели успешного поведения. Вы, сотрудник службы поведенческой терапии, а также ваша семья, опекун или лицо, осуществляющее уход, сможете совместно работать над решением поведенческих проблем в течение определенного периода времени, пока вы не перестанете нуждаться в этих услугах. Для вас будет разработан план поведенческой терапии, в котором будут указаны действия, которые вы, ваша семья, опекун или лицо, осуществляющее уход, а также сотрудник службы поведенческой терапии должны будете выполнять во время предоставления услуг. План также будет включать информацию о времени и месте предоставления услуг. Сотрудник службы поведенческой терапии может работать в большинстве мест, где вам может понадобиться помощь. Это может быть ваш дом, дом приемной семьи, школа, отделение дневного пребывания, а также другие общественные места.

Координация интенсивной терапии

Это услуга по индивидуальному сопровождению пациентов, которая облегчает оценку, планирование ухода и координацию обслуживания для лиц в возрасте до 21 года. Услуга предназначена для пациентов, которые имеют право на полный спектр услуг Medi-Cal и получили соответствующее направление на обслуживание в связи с медицинской необходимостью. Координация терапии осуществляется с учетом принципов Интегрированной модели основной практики (Integrated Core Practice Model). Услуга предусматривает создание группы по работе с детьми и

семьями, которая помогает обеспечить здоровую коммуникацию между ребенком, его семьей и задействованными службами по защите детей.

В состав группы входят специалисты, оказывающие профессиональную поддержку (например, координатор по уходу, поставщики услуг и кураторы личных дел из служб по уходу за детьми), лица, способные оказать моральную поддержку (например, члены семьи, соседи, друзья и священнослужители), и другие лица, привлеченные к составлению и реализации плана лечения. Эта группа обеспечивает поддержку для детей и семей, помогая им достичь поставленных целей.

В рамках этой услуги также назначается координатор, который:

- обеспечивает доступ к необходимым с медицинской точки зрения услугам, их координацию и предоставление с учетом сильных сторон, индивидуальных характеристик, а также культурно-языковых особенностей ребенка;
- следит за тем, чтобы услуги и поддержка соответствовали потребностям ребенка;
- обеспечивает продуктивную совместную работу на благо ребенка, семьи, поставщиков услуг и т. д.;
- оказывает поддержку родителям/опекунам в удовлетворении потребностей ребенка;
- помогает создать группу по работе с детьми и семьей и оказывает постоянную поддержку;
- координирует услуги по уходу за ребенком со стороны других детских служб (при необходимости).

Интенсивная помощь на дому

- Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого пациента. Они включают в себя вмешательства, основанные на сильных сторонах ребенка/подростка и направленные на уменьшение симптомов психического расстройства, которое может препятствовать нормальной жизнедеятельности. Цель таких услуг — развитие навыков, необходимых для более успешного функционирования дома и в обществе, а также повышение способности семьи поддерживать ребенка/подростка в этом процессе.

- Интенсивные услуги на дому предоставляются группой по работе с детьми и семьями в рамках интегрированной модели основной практики, в соответствии с общим планом обслуживания семьи. Получателем этих услуг может быть лицо младше 21 года, имеющее право на полный спектр услуг Medi-Cal. Для получения этих услуг необходимо направление, выдаваемое с учетом медицинской необходимости.

Терапевтическое патронатное воспитание

- Модель терапевтического патронатного воспитания предусматривает краткосрочную, интенсивную и учитывающую травмы специализированную психиатрическую помощь для детей/подростков в возрасте до 21 года, имеющих сложные эмоциональные и поведенческие потребности. Эти услуги разрабатываются индивидуально для каждого пациента. При терапевтическом патронатном воспитании дети помещаются в специально обученную приемную семью, находящуюся под наблюдением и получающую необходимую поддержку.

Терапия взаимодействия родителей и детей (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT)

- PCIT — это терапевтическая программа для детей в возрасте от 2 до 7 лет, имеющих проблемное поведение. В рамках программы родители или опекуны учатся новым способам справляться с таким поведением, которое может включать в себя вспышки агрессии или несоблюдение правил.
- В ходе терапии PCIT родитель/опекун, надевший наушники, играет с ребенком в специальной игровой комнате. Терапевт наблюдает за ними из другой комнаты или по видеосвязи и дает советы родителю/опекуну через наушники. С помощью терапевта родитель/опекун учится поощрять здоровое поведение и улучшать отношения со своим ребенком.

Функциональная семейная терапия (Functional Family Therapy, FFT)

- FFT — это краткосрочная специализированная терапия для семей и детей в возрасте от 11 до 18 лет, демонстрирующих проблемное поведение или испытывающих трудности в управлении своими эмоциями. Примеры

проблемного поведения: нарушение правил, драки или употребление наркотиков.

- FFT предусматривает работу с семьей подростка, а в отдельных случаях — и с другими участниками его системы поддержки, такими как учителя или врачи, с тем чтобы уменьшить проявления нездорового поведения.

Мультисистемная терапия (Multisystemic Therapy, MST)

- MST — это семейная программа для подростков в возрасте от 12 до 17 лет, демонстрирующих серьезные проблемы с поведением. MST часто применяется в отношении подростков, которые уже имели проблемы с законом, подвержены риску совершения правонарушений или могут быть изъяты из семьи вследствие своего поведения.
- Программа MST предусматривает работу с семьей и сообществом для коррекции таких поведенческих проблем, как нарушение закона или употребление наркотиков. MST также помогает родителям и опекунам освоить навыки, позволяющие эффективно справляться с проблемным поведением дома, в кругу сверстников и в других социальных ситуациях.
- С помощью MST родители/опекуны учатся справляться с трудностями во взаимоотношениях со своими детьми и подростками. Они также учатся более эффективно решать проблемы, возникающие дома, с друзьями или в их районе проживания. Программа учитывает культурные особенности и ориентирована на оказание помощи семьям в их собственных домах и сообществах. Кроме того, программа предусматривает сотрудничество со школами, правоохранительными органами и судебной системой.
- Частота встреч в рамках терапии может различаться. Некоторым семьям достаточно кратких консультаций, в то время как другим могут понадобиться двухчасовые сессии, проводимые ежедневно или еженедельно. Помощь по программе, как правило, предоставляется в течение 3–5 месяцев.

Реабилитация и социализация заключенных

- Предоставление медицинских услуг лицам, имеющим проблемы с законом, за 90 дней до их освобождения из места заключения. Виды доступных

услуг: реинтеграция в общество после возвращения из места заключения, клинические консультации по вопросам поведенческого здоровья, взаимная поддержка между участниками программы, консультирование по вопросам поведенческого здоровья, терапия, обучение пациентов, медикаментозная терапия, планирование лечения после освобождения из тюрьмы и выписки, лабораторные анализы и рентгенологические исследования, предоставление информации о лекарственных препаратах, услуги поддержки, а также помощь при регистрации у соответствующего поставщика услуг, например в программу лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program), для продолжения медикаментозного лечения после освобождения. Данные услуги может получить участник программы Medi-Cal или программы медицинского страхования детей (Children's Health Insurance Program, CHIP), а именно:

- лицо младше 21 года, находящееся в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
 - совершеннолетний, находящийся под стражей и имеющий потребность в медицинском обслуживании по программе.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге, свяжитесь с округом по телефону, указанному на обложке настоящего справочного руководства.

Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal (зависит от округа)

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal (Medi-Cal Peer Support Services), предоставляемые в виде структурированных мероприятий, содействуют выздоровлению, формированию устойчивости, вовлеченности, социализации, самостоятельности, умению защищать свои права, развитию естественной системы поддержки и выявлению сильных сторон участников. Услуги могут предоставляться вам и/или выбранному вами значимому лицу (лицам), оказывающему (-им) вам поддержку, и вы можете воспользоваться ими одновременно с другими услугами в рамках системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Специалист по взаимной поддержке в рамках соответствующей программы Medi-Cal — это человек, имеющий опыт борьбы с расстройствами поведения или расстройствами,

связанными с употреблением психоактивных веществ, находящийся в процессе выздоровления, выполнивший требования утвержденной штатом окружной программы сертификации, сертифицированный округом и предоставляющий услуги под руководством специалиста по поведенческому здоровью, имеющего лицензию, разрешение или регистрацию в штате.

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal включают индивидуальный и групповой коучинг, групповые занятия по развитию навыков, информирование о доступных ресурсах, услуги по вовлечению в терапию, мотивирующие пациентов принимать активное участие в лечении расстройств поведенческого здоровья, а также проведение терапевтических мероприятий, включая развитие навыков самоадвокации.
- Участники младше 21 года могут иметь право на получение этих услуг в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от того, в каком округе они проживают.
- Предоставление услуг взаимной поддержки по программе Medi-Cal не является обязательным для округов, участвующих в программе. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях

- Услуги мобильной помощи доступны для лиц, испытывающих кризис психического здоровья.
- Услуги мобильной помощи предоставляются поставщиками медицинских услуг на месте, где возникла кризисная ситуация, в том числе у вас дома, на работе, в школе или других общественных местах, за исключением больниц или иных учреждений. Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях доступны круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях включают оперативное реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию состояния на месте. Если вам потребуется дальнейшая помощь, специалисты по оказанию

мобильной помощи в кризисных ситуациях передадут вас в ведение другой службы или предоставят соответствующее направление.

Активное внебольничное лечение (Assertive Community Treatment, ACT)
(доступность зависит от округа)

- Активное внебольничное лечение — это услуга, предназначенная для лиц с серьезными потребностями в области психического здоровья. Лица, которым требуются услуги АСТ, как правило, ранее проходили лечение в больницах, обращались в отделения неотложной помощи, находились в лечебных учреждениях и/или имели проблемы с законом. Они также могли быть бездомными или не имели возможности получать помощь в стандартных амбулаторных условиях.
- Программа АСТ предусматривает индивидуальный подход и адаптацию услуг к потребностям человека. Цель программы — помочь людям почувствовать себя лучше и научиться жить в своем сообществе. Междисциплинарная команда специалистов АСТ предоставляет все виды поддержки и лечения. Команда оказывает психологическую помощь, обучает важным жизненным навыкам, координирует уход и обеспечивает поддержку в сообществе. Общая цель состоит в том, чтобы способствовать выздоровлению человека и улучшению качества его жизни в условиях сообщества.
- Предоставление АСТ является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Активное внебольничное лечение для лиц, совершавших правонарушения
(Forensic Assertive Community Treatment, FACT) (доступность зависит от округа)

- FACT — это программа для людей с серьезными потребностями в области психического здоровья, которые также имеют проблемы с законом. Программа функционирует аналогично АСТ, но включает дополнительную поддержку для лиц, находящихся в группе высокого риска или ранее имевших дело с системой уголовного правосудия.

- Команда FACT состоит из экспертов, прошедших специальную подготовку для работы с людьми, имеющими проблемы с законом. Специалисты FACT предоставляют те же виды поддержки и лечения, что и в рамках АСТ, включая помощь в сфере поведенческого здоровья, обучение жизненным навыкам, координацию ухода и поддержку в сообществе.
- Цель программы — помочь каждому участнику улучшить свое состояние, снизить риск повторных правонарушений и вести более здоровую жизнь в своем сообществе.
- Предоставление FACT является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Скоординированная специализированная помощь (Coordinated Specialty Care, CSC) при первом психотическом эпизоде (FEP) (доступность зависит от округа)

- CSC — это услуга для людей, впервые переживших психоз. Существует множество симптомов психоза, включая зрительные или слуховые галлюцинации. CSC обеспечивает оперативную и комплексную поддержку на ранних стадиях психоза, что помогает предотвратить госпитализацию, обращение в отделение неотложной помощи, пребывание в лечебных учреждениях, проблемы с законом, употребление психоактивных веществ и бездомность.
- Программа CSC ориентирована на индивидуальные потребности каждого человека. Междисциплинарная команда специалистов CSC предоставляет широкий спектр услуг. Они оказывают помощь в лечении психических расстройств, обучают важным жизненным навыкам, координируют уход и обеспечивают поддержку в сообществе. Цель программы — помочь людям почувствовать себя лучше, справиться с симптомами и вести полноценную жизнь в своем сообществе.
- Предоставление услуг CSC для лиц с FEP не является обязательным для округов, участвующих в программе. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Услуги по модели общественных клубов (Clubhouse) (доступность зависит от округа)

- Под общественными клубами Clubhouse понимаются специальные пространства, которые помогают людям восстанавливаться после психических заболеваний. Акцент в деятельности таких клубов делается на сильных сторонах пациентов и формировании поддерживающего сообщества.
- В клубе люди могут найти работу, завести друзей, получить новые знания и развить навыки, которые помогут им улучшить свое здоровье и общее благополучие. Вместе с персоналом клуба участники также могут выполнять общественно полезную работу, например готовить обед для других членов клуба. Цель — поддерживать участие каждого в жизни сообщества, поощрять достижение личных целей и улучшать качество жизни в целом.
- Предоставление услуг Clubhouse является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Расширенные услуги общественных медицинских работников (Community Health Worker, CHW) (доступность зависит от округа)

- CHW — это медицинские работники, прошедшие специальную подготовку и имеющие авторитет в своих сообществах.
- Цель расширенных услуг CHW — предотвращать развитие заболеваний, инвалидности и других проблем со здоровьем. Расширенные услуги CHW включают все элементы и требования стандартных профилактических услуг CHW, но адаптированы для людей, нуждающихся в дополнительной поддержке психического здоровья. Цель — предоставление дополнительной помощи для поддержания здоровья и благополучия участников программы.
- Услуги, среди прочего, включают следующее: санитарное просвещение и обучение, в том числе по вопросам контроля и профилактики хронических

или инфекционных заболеваний; проблемы психического, перинатального и стоматологического здоровья; профилактику травм; меры по укреплению здоровья и консультирование, в том числе постановку целей и разработку планов действий по профилактике и лечению заболеваний.

- Предоставление расширенных услуг CHW является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Поддержка с трудоустройством (доступность зависит от округа)

- Поддержка с трудоустройством по модели Individual Placement and Support (IPS, индивидуальное трудоустройство и поддержка) — это услуга, которая помогает людям с серьезными потребностями в области поведенческого здоровья находить и сохранять конкурентоспособную работу в своем сообществе.
- Участие в программе IPS способствует более успешному трудоустройству и поддерживает процесс восстановления психики.
- Программа также помогает повысить уровень самостоятельности, создать чувство принадлежности и улучшить общее здоровье и благополучие участников.
- Предоставление поддержки с трудоустройством является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Услуги по индивидуальной поддержке в учреждениях (In-Reach) (доступность зависит от округа)

- Услуги по индивидуальной поддержке для адаптации в обществе (Community Transition In-Reach) предназначены для людей, которые длительное время находятся в психиатрической больнице или учреждении и для которых существует риск продолжительного пребывания в таких условиях. Специалисты программы, совместно с вами, вашей семьей, больницей или учреждением, а также другими лицами, оказывающими

поддержку, помогают вам вернуться к жизни в обществе. Цель программы — помочь избежать длительного пребывания в психиатрической больнице или другом учреждении по уходу.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Что собой представляют услуги округа в рамках системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)?

Услуги округа в рамках системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal предназначены для людей, страдающих зависимостью от психоактивных веществ (то есть злоупотребляющих алкоголем или другими наркотиками), или для людей, подверженных риску развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, которое педиатр или врач общей практики может не вылечить. Эти услуги также включают деятельность поставщика услуг, направленную на улучшение качества обслуживания. Сюда относится проведение оценки для определения потребности в услугах и их эффективности.

Услуги в рамках системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal могут предоставляться в клинике или офисе поставщика услуг, у вас дома или в других амбулаторных условиях, по телефону или посредством телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи). Округ и поставщик услуг вместе с вами определяют периодичность предоставления услуг / визитов.

Американское общество наркологической медицины (American Society of Addiction Medicine, ASAM)

Округ или поставщик услуг могут подобрать для вас нужный тип услуг, используя инструменты, разработанные Американским обществом наркологической медицины. Эти виды услуг называются «уровнями оказания медицинской помощи» и перечислены ниже.

Скрининг, оценка состояния, краткосрочное вмешательство и направление на лечение (Уровень 0.5 по классификации Американского общества наркологической медицины)

Скрининг для определения алкогольной и наркотической зависимости, оценка состояния, краткосрочное вмешательство и направление на лечение (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) не покрываются системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Покрытие этих услуг осуществляется в рамках программы Medi-Cal Fee-for-Service (программа Medi-Cal с оплатой за услуги) и плана регулируемого медицинского обслуживания Medi-Cal для участников в возрасте 11 лет и старше. Планы регулируемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять оплачиваемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (в том числе данные услуги), для участников в возрасте 11 лет и старше.

Услуги раннего вмешательства

Услуги раннего вмешательства покрываются системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal для участников младше 21 года. Любой участник в возрасте до 21 года, который прошел обследование и, как было установлено, подвержен риску развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, может получить любую услугу, покрываемую в рамках амбулаторного обслуживания, в качестве услуги раннего вмешательства. Для предоставления услуг раннего вмешательства участникам младше 21 года диагностирование расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, не требуется.

Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения

Участники программы в возрасте до 21 года могут получить услуги, описанные выше в данном справочном руководстве, а также дополнительные услуги Medi-Cal в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Чтобы получить услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, участник должен быть младше 21 года и иметь право на

полный спектр услуг Medi-Cal. Эта программа покрывает услуги, которые необходимы с медицинской точки зрения для коррекции или помощи при физических и поведенческих расстройствах. Услуги, которые помогают стабилизировать, поддержать или улучшить психическое состояние либо сделать его более терпимым, считаются направленными на помощь при этом состоянии и покрываются как услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Для участников в возрасте до 21 года критерии доступа к услугам раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, а также услугам по профилактике и раннему вмешательству при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, отличаются и являются более гибкими, чем для взрослых, получающих услуги в рамках системы организованной помощи наркозависимым.

Если у вас есть вопросы по этим услугам, позвоните в свой округ или посетите [веб-страницу DHCS, посвященную раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению](#).

Услуги амбулаторного лечения (Уровень 1 по классификации Американского общества наркологической медицины)

- Консультационные услуги предоставляются в объеме до девяти часов в неделю для взрослых участников программы и до шести часов в неделю для участников младше 21 года при наличии медицинских показаний. В зависимости от ваших потребностей количество часов может быть увеличено. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом, например консультантом, лично, по телефону или с помощью телемедицины.
- Амбулаторные услуги включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование (индивидуальное и групповое), семейную терапию, медикаментозное лечение, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и других неопиоидных психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по реабилитации и услуги кризисного

вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Услуги интенсивного амбулаторного лечения (Уровень 2.1 по классификации Американского общества наркологической медицины)

- Услуги интенсивного амбулаторного лечения предоставляются в следующем объеме: от 9 до 19 часов в неделю для взрослых и от 6 до 19 часов в неделю для участников младше 21 года при наличии медицинских показаний. В зависимости от медицинской необходимости количество часов может быть увеличено. Услуги в основном включают консультирование и санитарно-просветительскую работу по вопросам, связанным с зависимостью. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом в структурированной обстановке. Обслуживание может осуществляться в личном порядке, с помощью телемедицины или по телефону.
- Интенсивное амбулаторное лечение включает те же компоненты, что и амбулаторное лечение. Основным отличием является большее количество часов обслуживания.

Частичная госпитализация (в зависимости от округа) (Уровень 2.5 по классификации Американского общества наркологической медицины)

- Участники программы младше 21 года могут получить эту услугу в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, независимо от округа проживания.
- Частичная госпитализация предусматривает 20 или более часов обслуживания в неделю, если это необходимо по медицинским показаниям. Программы частичной госпитализации имеют прямой доступ к психиатрическим, медицинским и лабораторным услугам и направлены на удовлетворение выявленных потребностей, требующих ежедневного мониторинга или лечения, которые могут быть надлежащим образом обеспечены только в условиях клиники. Обслуживание может осуществляться в личном порядке, с помощью телемедицины или по телефону.

- Услуги частичной госпитализации аналогичны услугам интенсивного амбулаторного лечения. Основным отличием является увеличенное количество часов обслуживания и большее количество доступных услуг.

Лечение в реабилитационном центре (при условии получения предварительного разрешения от округа) (Уровни 3.1–4.0 по классификации Американского общества наркологической медицины)

- Лечение в реабилитационном центре — это программа, предоставляющая реабилитационные услуги участникам с диагнозом «расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ», если это необходимо по медицинским показаниям. Участник программы должен находиться в учреждении и получать помощь, направленную на изменение, поддержание и применение навыков межличностного общения и самообслуживания за счет доступа к системам поддержки со стороны сообщества. Большинство услуг предоставляется очно; однако во время лечения в реабилитационном центре обслуживание также может осуществляться с помощью телемедицины и по телефону. Поставщики услуг и пациенты вместе определяют существующие барьеры, устанавливают приоритеты, ставят цели и решают проблемы, связанные с употреблением психоактивных веществ. К целям относится отказ от употребления психоактивных веществ, подготовка к возможным рецидивам, улучшение личного здоровья и социальных навыков, а также получение долгосрочной поддержки.
- Для получения услуг в реабилитационном центре требуется предварительное разрешение округа, участвующего в системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal.
- Услуги в реабилитационном центре включают прием и оценку состояния пациента, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и других неопиоидных психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по реабилитации и услуги кризисного

вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

- Медицинские работники реабилитационного центра обязаны либо предлагать лекарственные препараты для лечения зависимости непосредственно на месте, либо помогать пациентам с получением медикаментов за пределами учреждения. Предоставления лишь контактной информации поставщиков лекарственных препаратов для лечения зависимости недостаточно для выполнения этого требования. Медицинские работники реабилитационного центра обязаны предлагать препараты участникам системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal и выдавать на них рецепты.

Услуги стационарного лечения (при условии получения предварительного разрешения от округа) (Уровни 3.1–4.0 по классификации Американского общества наркологической медицины)

- Участники младше 21 года могут иметь право на получение этих услуг в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа проживания.
- Услуги стационарного лечения предоставляются в круглосуточном режиме и предусматривают профессиональную оценку, наблюдение, медицинский мониторинг и лечение зависимости в условиях стационара. Большинство услуг предоставляется очно; однако во время стационарного лечения обслуживание также может осуществляться с помощью телемедицины и по телефону.
- Услуги стационарного лечения строго структурированы, и врач, а также дипломированные медсестры, консультанты по вопросам зависимости и другой клинический персонал, скорее всего, будут доступны на месте круглосуточно. Услуги стационарного лечения включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и других неопиоидных психоактивных

веществ, обучение пациентов, услуги по реабилитации и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Программа лечения наркотической зависимости

- Программы лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Programs) — это амбулаторные программы, в рамках которых предоставляются препараты для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, по назначению врача и при наличии медицинских показаний. Специалисты программы лечения наркотической зависимости обязаны выдавать пациентам лекарственные препараты, включая метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Участнику должно быть предоставлено не менее 50 минут консультационных сессий в календарный месяц. Консультации могут осуществляться в личном порядке, с помощью телемедицины или по телефону. Услуги по лечению наркотической зависимости включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование, семейную терапию, медицинскую психотерапию, медикаментозное лечение, управление медицинским обслуживанием, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и других неопиоидных психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по реабилитации и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Купирование абстинентного синдрома

- Услуги по купированию абстинентного синдрома имеют неотложный характер и предоставляются на краткосрочной основе, в том числе до проведения полной оценки состояния пациента. Услуги по купированию абстинентного синдрома могут быть оказаны в амбулаторных условиях, в реабилитационном центре или в стационаре.

- Независимо от типа учреждения, участник будет находиться под наблюдением в процессе преодоления абстинентного синдрома. Участники, проходящие лечение абстинентного синдрома в условиях стационара или в реабилитационном центре, должны проживать в этом учреждении. Необходимые с медицинской точки зрения реабилитационные и реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или медицинским работником, имеющим право назначать рецептурные препараты.
- Услуги по купированию абстинентного синдрома включают оценку состояния, координацию ухода, медикаментозное лечение, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарственных препаратов для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и других неопиоидных психоактивных веществ, наблюдение и услуги по реабилитации.

Медикаментозное лечение зависимости

- Услуги по медикаментозному лечению зависимости могут предоставляться как в клинических, так и в неклинических условиях. В число лекарственных препаратов для лечения наркозависимости входят все одобренные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (Food and Drug Administration, FDA) препараты и биологические средства для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя, опиоидов, а также любых других психоактивных веществ. Участники имеют право на получение препаратов для лечения наркозависимости как в учреждении, так и за его пределами по специальному направлению. В список одобренных лекарственных препаратов входит следующее:
 - Акампрокат кальция (Acamprosate Calcium)
 - Бупренорфина гидрохлорид (Buprenorphine Hydrochloride)
 - Бупренорфин пролонгированного действия для инъекций (Sublocade)
 - Бупренорфин (Buprenorphine) / налоксона гидрохлорид (Naloxone Hydrochloride)

- Налоксона гидрохлорид (Naloxone Hydrochloride)
- Налтрексон (Naltrexone) (перорально)
- Инъекционная суспензия микросфер налтрексона (Vivitrol)
- Лофексидина гидрохлорид / Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
- Дисульфирам/Disulfiram (Antabuse)
- Метадон (Methadone) (предоставляется только в рамках программ лечения наркозависимости)
- Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться в рамках следующих услуг: оценка состояния, координация ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейная терапия, медикаментозное лечение, обучение пациентов, услуги по реабилитации, услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, и услуги по купированию абстинентного синдрома. Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться в рамках всех услуг по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, включая, среди прочего, услуги амбулаторного лечения, услуги интенсивного амбулаторного лечения и услуги лечения в реабилитационном центре.
- Пациенты также могут получить доступ к медикаментозному лечению зависимости без участия округа, входящего в систему организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Например, препараты для лечения зависимости, такие как бупренорфин, могут назначаться некоторыми медицинскими работниками первичного звена, которые работают с вашим планом регулируемого медицинского обслуживания, и могут выдаваться или вводиться в аптеке.

Реабилитация и социализация заключенных

- Предоставление медицинских услуг лицам, имеющим проблемы с законом, за 90 дней до их освобождения из места заключения. Виды доступных услуг: реинтеграция в общество после возвращения из места заключения, клинические консультации по вопросам поведенческого здоровья, взаимная поддержка между участниками программы, консультирование по вопросам поведенческого здоровья, терапия, обучение пациентов, медикаментозная

терапия, планирование лечения после освобождения из тюрьмы и выписки, лабораторные анализы и рентгенологические исследования, предоставление информации о лекарственных препаратах, услуги поддержки, а также помощь при регистрации у соответствующего поставщика услуг, например в программу лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program), для продолжения медикаментозного лечения после освобождения. Данные услуги может получить участник программы Medi-Cal или программы медицинского страхования детей (Children's Health Insurance Program, CHIP), а именно:

- лицо младше 21 года, находящееся в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
- совершеннолетний, находящийся под стражей и имеющий потребность в медицинском обслуживании по программе.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге, свяжитесь с округом по телефону, указанному на обложке настоящего справочного руководства.

Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal (зависит от округа)

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal (Medi-Cal Peer Support Services), предоставляемые в виде структурированных мероприятий, содействуют выздоровлению, формированию устойчивости, вовлеченности, социализации, самостоятельности, умению защищать свои права, развитию естественной системы поддержки и выявлению сильных сторон участников. Услуги могут предоставляться вам и/или выбранному вами значимому лицу (лицам), оказывающему (-им) вам поддержку, и вы можете воспользоваться ими одновременно с другими услугами в рамках системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Специалист по взаимной поддержке в рамках соответствующей программы Medi-Cal — это человек, имеющий опыт борьбы с расстройствами поведения или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, находящийся в процессе выздоровления, выполнивший требования утвержденной штатом окружной программы сертификации, сертифицированный округом и предоставляющий услуги под руководством специалиста по

поведенческому здоровью, имеющего лицензию, разрешение или регистрацию в штате.

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal включают индивидуальный и групповой коучинг, групповые занятия по развитию навыков, информирование о доступных ресурсах, услуги по вовлечению в терапию, мотивирующие пациентов принимать активное участие в лечении расстройств поведенческого здоровья, а также проведение терапевтических мероприятий, включая развитие навыков самоадвокации.
- Участники младше 21 года могут иметь право на получение этих услуг в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от того, в каком округе они проживают.
- Предоставление услуг взаимной поддержки по программе Medi-Cal не является обязательным для округов, участвующих в программе. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Услуги по реабилитации

- Услуги по реабилитации могут стать важной частью процесса вашего выздоровления и улучшения самочувствия. Благодаря этим услугам вы присоединитесь к терапевтическому сообществу, которое поможет вам более эффективно следить за своим здоровьем и медицинским обслуживанием. Услуги по реабилитации позволяют подчеркнуть вашу роль в управлении своим здоровьем, применении эффективных стратегий самоконтроля и организации внутренних и общественных ресурсов для обеспечения постоянной поддержки в этом процессе.
- Вы можете получить услуги по реабилитации на основании собственной оценки своего состояния или на основании оценки риска рецидива, проведенной вашим поставщиком услуг. Услуги по реабилитации могут предоставляться очно, с помощью телемедицины или по телефону.
- Услуги по реабилитации включают оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную

терапию, мониторинг реабилитации и мероприятия по профилактике рецидивов.

Координация ухода

- К услугам по координации ухода относятся: мероприятия по координации лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, услуг по охране психического здоровья и медицинского обслуживания, а также предоставление доступа к услугам и помощи, направленным на поддержку вашего здоровья. Координация ухода предоставляется в рамках всех остальных услуг и может осуществляться как в клинических, так и в неклинических условиях, в том числе в вашем районе.
- Услуги по координации ухода включают в себя координацию работы с поставщиками медицинских и психиатрических услуг для мониторинга и поддержки состояния здоровья, планирование выписки, а также координацию работы со вспомогательными службами, включая предоставление доступа к услугам по месту жительства, таким как услуги по уходу за детьми, транспортные услуги и обеспечение жильем.

Программа поощрения пациентов с целью предотвращения срывов (доступность зависит от округа)

- Эта услуга может предоставляться участникам младше 21 года в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, независимо от округа проживания.
- Программа поощрения пациентов с целью предотвращения срывов является необязательной для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.
- Программа поощрения пациентов с целью предотвращения срывов — это научно обоснованный метод лечения расстройств, связанных с употреблением стимуляторов, в рамках которого пациенты, соответствующие установленным критериям, участвуют в структурированной 24-недельной амбулаторной программе, направленной на поощрение позитивных изменений и предотвращение срывов, а затем в

течение шести или более месяцев получают дополнительные услуги по лечению и реабилитации без каких-либо стимулов.

- В первые 12 недель программы предусматривается поощрение участников за достижение целей лечения, в частности за отказ от употребления стимуляторов (например, кокаина, амфетамина и метамфетамина). Участники должны дать согласие на регулярную сдачу анализов мочи на наличие наркотических веществ. Частота анализов определяется в соответствии с программой. В качестве поощрений применяются эквиваленты денежных средств (например, подарочные карты).
- Программа поощрений с целью предотвращения срывов доступна только тем участникам, которые получают услуги в амбулаторном учреждении, находящемся под управлением соответствующего поставщика услуг, зарегистрированы в программе и проходят комплексный индивидуальный курс лечения.

Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях

- Услуги мобильной помощи доступны для лиц, находящихся в кризисной ситуации, связанной с употреблением психоактивных веществ.
- Услуги мобильной помощи предоставляются поставщиками медицинских услуг на месте, где возникла кризисная ситуация, в том числе у вас дома, на работе, в школе или других общественных местах, за исключением больниц или иных учреждений. Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях доступны круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях включают оперативное реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию состояния на месте. Если вам потребуется дальнейшая помощь, специалисты по оказанию мобильной помощи в кризисных ситуациях передадут вас в ведение другой службы или предоставят соответствующее направление.

Методы традиционной медицины

- Ожидается, что методы традиционной медицины улучшат доступ к медицинской помощи, учитывающей культурные особенности; поддержат способность учреждений обслуживать своих пациентов; помогут сохранить

и укрепить здоровье; улучшат результаты лечения, качество и опыт получения медицинской помощи; а также сократят существующее неравенство в доступе к медицинской помощи.

- Методы традиционной медицины предполагают новые типы обслуживания: услуги народных целителей (Traditional Healer) и неформальных помощников (Natural Helper). Услуги народных целителей включают музыкальную терапию (например, традиционную музыку и песни, танцы, игру на барабанах), духовные практики (например, церемонии, ритуалы, фитотерапию) и другие интегративные подходы. Лица, оказывающие неформальную поддержку, могут помочь сориентироваться в услугах, а также помочь с развитием психосоциальных навыков, самоконтроля и умения справляться с травматическим опытом.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге, свяжитесь с округом по телефону, указанному на обложке настоящего справочного руководства.

Расширенные услуги общественных медицинских работников (Community Health Worker, CHW) (доступность зависит от округа)

- CHW — это медицинские работники, прошедшие специальную подготовку и имеющие авторитет в своих сообществах.
- Цель расширенных услуг CHW — предотвращать развитие заболеваний, инвалидности и других проблем со здоровьем. Расширенные услуги CHW включают все элементы и требования стандартных профилактических услуг CHW, но адаптированы для людей, нуждающихся в дополнительной поддержке их психического здоровья. Цель — предоставление дополнительной помощи для поддержания здоровья и благополучия участников программы.
- Услуги, среди прочего, включают следующее: санитарное просвещение и обучение, в том числе по вопросам контроля и профилактики хронических или инфекционных заболеваний; проблемы психического, перинатального и стоматологического здоровья; профилактику травм; меры по укреплению здоровья и консультирование, в том числе постановку целей и разработку планов действий по профилактике и лечению заболеваний.

- Предоставление расширенных услуг CHW является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

Поддержка с трудоустройством (доступность зависит от округа)

- Поддержка с трудоустройством по модели Individual Placement and Support (IPS, индивидуальное трудоустройство и поддержка) — это услуга, которая помогает людям с серьезными потребностями в области поведенческого здоровья находить и сохранять конкурентоспособную работу в своем сообществе.
- Участие в программе IPS способствует более успешному трудоустройству и поддерживает процесс восстановления психики.
- Программа также помогает повысить уровень самостоятельности, создать чувство принадлежности и улучшить общее здоровье и благополучие участников.
- Предоставление поддержки с трудоустройством является необязательным для участвующих округов. Чтобы узнать, доступна ли в вашем округе такая услуга, см. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.

УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ С ПОМОЩЬЮ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ

Для получения услуг по охране поведенческого здоровья не всегда требуется личный контакт между вами и поставщиком услуг. В зависимости от предоставляемых услуг вы можете получать их по телефону или с помощью телемедицины. Ваш поставщик услуг должен объяснить вам, как воспользоваться услугой по телефону или посредством телемедицины, а также получить ваше согласие, прежде чем приступить к оказанию услуг этими способами. Даже если вы согласитесь получать услуги по телефону или с помощью телемедицины, впоследствии вы снова сможете выбрать получение услуг в очном порядке. Некоторые виды услуг в области поведенческого здоровья не могут быть предоставлены только по телефону или посредством телемедицины, поскольку для их получения необходимо находиться в определенном месте, например в реабилитационном центре или больнице.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, АПЕЛЛЯЦИИ ИЛИ ЗАПРОСА О ПРОВЕДЕНИИ БЕСПРИСТРАСТНОГО СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА

Что делать, если мой округ не предоставляет мне необходимые услуги?

В вашем округе должны быть предусмотрены способы разрешения любых проблемных ситуаций, связанных с услугами, которые вы хотите получить или уже получаете. Это называется процессом разрешения проблем, который может включать в себя следующее.

- Порядок подачи и рассмотрения жалоб: устное или письменное выражение недовольства любой ситуацией, касающейся специализированных услуг по охране психического здоровья, услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, поставщика услуг или округа. Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок подачи и рассмотрения жалоб» данного справочного руководства.
- Порядок подачи апелляции: апелляция подается, когда вы не согласны с решением округа о внесении изменений в ваши услуги (например, решение об отказе в предоставлении услуг, прекращении обслуживания или сокращении объема услуг) или об отказе в оплате этих услуг. Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок подачи апелляции» данного справочного руководства.
- Порядок подачи и рассмотрения запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата. Беспристрастное слушание на уровне штата — это заседание, проводимое судьей по административным делам из Департамента социальных служб штата Калифорния (California Department of Social Services, CDSS) в случае, если округ отклонит вашу апелляцию. Дополнительную информацию см. в разделе «Беспристрастное слушание на уровне штата» данного справочного руководства.

Подача жалобы, апелляции или запроса на проведение беспристрастного слушания на уровне штата не будет иметь для вас негативных последствий и не повлияет на получаемые вами услуги. Жалоба или апелляция — это полезный инструмент, который поможет вам с получением необходимого обслуживания и

решением любых проблемных ситуаций, касающихся услуг по охране поведенческого здоровья. Информация, рассматриваемая в жалобах и апелляциях, также помогает округу улучшить качество обслуживания. Округ уведомит вас, поставщиков услуг и родителей/опекунов о результатах рассмотрения жалобы или апелляции. Управление беспристрастных слушаний штата (State Fair Hearing Office) уведомит вас и поставщика услуг о результатах разбирательства.

Примечание. Более подробная информация о каждом способе разрешения проблемных ситуаций приведена ниже.

Могу ли я получить помощь при подаче апелляции, жалобы или запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата?

В вашем округе разъяснят эти процедуры и помогут подать жалобу, апелляцию или запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата. Округ также может помочь вам определить, имеете ли вы право на так называемую «ускоренную апелляцию», которая означает, что вопрос будет рассмотрен быстрее, поскольку состояние вашего физического и психического здоровья и/или его стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другое лицо, в том числе вашего поставщика услуг или адвоката, действовать от вашего имени.

Если вам нужна помощь, обратитесь в свой округ по телефону, указанному на обложке данного справочного руководства. Ваш округ должен оказать вам всю возможную помощь в заполнении форм и выполнении других установленных действий, связанных с подачей жалобы или апелляции. Сюда относится, помимо прочего, предоставление услуг устного перевода, а также бесплатных телефонных номеров с возможностью использования телетайпа (TTY/TDD) и переводчика.

Если вам нужна дополнительная помощь

Обратитесь в Офис омбудсмана (Office of the Ombudsman) при Департаменте здравоохранения (Department of Health Care Services):

- **Телефон: 1-888-452-8609**, с понедельника по пятницу, с 08:00 до 17:00 (кроме праздничных дней)

ИЛИ

- Адрес электронной почты: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Обратите внимание**, что сообщения электронной почты не считаются конфиденциальными (поэтому не следует указывать в них персональную информацию).

Вы также можете получить бесплатную помощь в местном бюро юридической помощи или в других организациях. Чтобы узнать о своих правах на беспристрастное слушание на уровне штата, вы можете связаться с отделом рассмотрения общественных запросов (Public Inquiry and Response Unit) Департамента социальных служб штата Калифорния (California Department of Social Services) по номеру: **1-800-952-5253** (номер ТТУ: **1-800-952-8349**).

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это заявление, в котором вы выражаете свое недовольство каким-либо аспектом получаемых услуг по охране поведенческого здоровья, которое не подпадает под процедуру апелляции или запроса на проведение беспристрастного слушания на уровне штата. Сюда относятся опасения по поводу качества оказываемой вам помощи, отношения к вам со стороны персонала и поставщиков услуг, а также несогласие с решениями, касающимися вашего лечения.

Примеры жалоб:

- Вы считаете, что поставщик услуг был с вами груб или не уважал ваши права.
- Округу требуется дополнительное время для принятия решения об одобрении услуги, запрошенной вашим поставщиком услуг, и вы не согласны с такой задержкой.
- Вы не удовлетворены качеством получаемой вами помощи или тем, как вам разъясняется ваш план лечения.

Что необходимо сделать для подачи жалобы?

Порядок подачи и рассмотрения жалоб:

- Предусматривает простые и понятные процедуры, которые позволяют подать жалобу устно или в письменной форме.
- Не приводит к утрате ваших прав или услуг и не используется против вас или вашего поставщика услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая поставщика медицинских услуг или адвоката. Если вы разрешаете другому лицу действовать от вашего имени, вас могут попросить подписать форму, которая позволяет вашему округу передавать информацию этому лицу.
- Гарантирует, что уполномоченное лицо, принимающее решение по жалобе, обладает соответствующей квалификацией для принятия решений и не участвовало в каких-либо предыдущих этапах рассмотрения жалобы.
- Определяет обязанности округа, поставщика услуг, а также ваши собственные обязанности.
- Обеспечивает разрешение жалобы в установленные сроки.

Когда можно подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время, если вы недовольны предоставленными услугами или у вас есть другая проблема, связанная с вашим округом.

Как можно подать жалобу?

Чтобы получить помощь с подачей жалобы по вопросам обслуживания в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием, вы можете позвонить в программу защиты прав пациентов организации Jewish Family Service (JFS) по бесплатному номеру (800) 479-2233 или (619) 282-1134.

Для получения помощи с подачей жалоб, касающихся амбулаторного лечения, вы можете позвонить в Центр просвещения и защиты прав потребителей в сфере здравоохранения (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHCA) по бесплатному номеру (877) 734-3258.

Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно дублировать в письменном виде. Если вы подаете жалобу в письменной форме, обратите внимание на следующее: во всех учреждениях вашего округа, оказывающих услуги, должны предоставляться конверты с обратным адресом. Если у вас нет конверта с обратным адресом, отправьте письменную жалобу по следующим адресам.

Услуги, полученные в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием:

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

Амбулаторное обслуживание:

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

Как узнать, получил ли округ мою жалобу?

Ваш округ обязан предоставить вам письменное уведомление о получении вашей жалобы в течение пяти календарных дней с момента получения. Если вы подавали жалобу по телефону или в личном порядке и согласны с тем, что ваш вопрос был решен к концу следующего рабочего дня с момента подачи жалобы, вы можете не получить такого письменного уведомления.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

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

Как узнать, принял ли округ решение по моей жалобе?

После принятия решения по вашей жалобе округ обязан сделать следующее:

- направить вам или уполномоченному вами лицу письменное уведомление о решении;
- направить вам или уполномоченному вами лицу уведомление об отрицательном заключении по льготам (Notice of Adverse Benefit

Determination), в котором будет указано ваше право подать запрос на проведение беспристрастного разбирательства на уровне штата, если округ не уведомит вас о решении по жалобе в срок;

- сообщит вам о вашем праве подать запрос на проведение беспристрастного на уровне штата.

Если жалоба была подана по телефону или лично и вы согласны с тем, что ваш вопрос был решен к концу следующего рабочего дня с момента подачи жалобы, вы можете не получить такого уведомления о принятом решении.

Примечание. Ваш округ обязан предоставить вам уведомление об отрицательном заключении по льготам в день истечения установленного срока. Если вы не получили такого уведомления, вы можете позвонить в округ и запросить дополнительную информацию.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи жалобы?

Нет, жалобу можно подать в любое время. Не стесняйтесь сообщать о возникших проблемах в округ. Администрация округа всегда готова совместно с вами найти подходящее для вас решение.

Апелляции

Если вы не согласны с решением округа относительно услуг по охране поведенческого здоровья, которые вы получаете или хотели бы получать в настоящее время, вы можете обжаловать его, подав апелляцию. Вы можете запросить пересмотр решения округа с помощью:

- стандартной процедуры апелляции;

ИЛИ

- ускоренной процедуры апелляции.

Примечание. Эти два типа апелляции схожи; однако для получения права на ускоренную процедуру предусмотрены особые требования (см. ниже).

Сотрудники округа обязаны помочь вам с заполнением необходимых форм и процедурой подачи апелляции, включая подготовку письменной апелляции,

уведомление вас о местонахождении формы на своем веб-сайте или предоставление вам формы по вашему запросу. В соответствии с федеральным законодательством округ также обязан проконсультировать вас и помочь с подачей заявления о продлении срока действия льгот на период рассмотрения апелляции по решению об отказе в предоставлении этих льгот.

Что представляет собой стандартная процедура апелляции?

Стандартная процедура:

- Предусматривает возможность подать апелляцию в устной или письменной форме.
- Гарантирует, что подача апелляции не приведет к потере ваших прав, прекращению обслуживания или привлечению к ответственности вашего поставщика услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо действовать от вашего имени (в том числе поставщика услуг или адвоката). Обратите внимание: если вы предоставляете другому лицу полномочия действовать от вашего имени, вас могут попросить подписать форму, разрешающую округу передавать информацию о вас уполномоченному лицу.
- Позволяет продолжить получение назначенных льгот на период рассмотрения апелляции, при условии ее своевременной подачи. Обратите внимание: срок подачи апелляции составляет не более 10 дней с даты отправки уведомления об отрицательном заключении по льготам по почте или вручения этого уведомления вам лично.
- Гарантирует, что вы не будете платить за дальнейшее предоставление услуг, пока апелляция находится на рассмотрении, даже если окончательное решение по апелляции будет в пользу округа и прекращение вашего обслуживания будет подтверждено.
- Гарантирует, что лица, принимающие решение по апелляции, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих этапах рассмотрения предмета апелляции.
- Разрешает вам или вашему представителю ознакомиться с материалами вашего дела, включая медицинскую карту и другие соответствующие документы.

- Обеспечивает достаточные возможности для того, чтобы вы могли представить доказательства, показания и доводы лично или в письменной форме.
- Позволяет вам, уполномоченному вами лицу или законному представителю умершего получателя услуг участвовать в процессе рассмотрения апелляции в качестве одной из сторон.
- Требуем предоставления вам письменного подтверждения от округа о том, что ваша апелляция находится на рассмотрении.
- Требуем проинформировать вас о том, что вы имеете право подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата после завершения процедуры апелляции.

В каких случаях можно подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в свой округ в следующих случаях.

- Округ или поставщик услуг установили, что вы не соответствуете критериям получения услуг по охране поведенческого здоровья.
- Ваш поставщик медицинских услуг порекомендовал вам определенную услугу по охране поведенческого здоровья и запросил одобрение у вашего округа, однако округ отклонил запрос либо изменил вид или периодичность предоставления услуг.
- Ваш поставщик услуг запросил одобрение у округа, но округу требуется дополнительная информация для принятия решения, и услуга не одобрена вовремя.
- Ваш округ не предоставил услуги в соответствии с заранее установленными сроками.
- Вы считаете, что округ не удовлетворяет ваши потребности своевременно.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены в установленные сроки.
- Вы и ваш поставщик услуг расходитесь во мнениях относительно необходимых услуг по охране психического здоровья.

Как можно подать апелляцию?

- Вы можете подать апелляцию одним из следующих трех способов.
 - Чтобы получить помощь с подачей апелляции по вопросам обслуживания в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием, вы можете позвонить в программу защиты прав пациентов организации Jewish Family Service (JFS) по бесплатному номеру (800) 479-2233 или (619) 282-1134. Для получения помощи с подачей апелляций, касающихся амбулаторного лечения, вы можете позвонить в Центр просвещения и защиты прав потребителей в сфере здравоохранения (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA) по бесплатному номеру (877) 734-3258. После звонка вам также понадобится подать свою апелляцию в письменной форме.
 - Отправьте апелляцию по почте (округ должен предоставлять конверты с обратным адресом во всех медицинских учреждениях, участвующих в программе округа, чтобы вы могли отправить апелляцию по почте).
Примечание. Если у вас нет конверта с обратным адресом, вы можете отправить апелляцию по следующим адресам.

Услуги, полученные в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием:

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

Амбулаторное обслуживание:

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

или

- Отправьте апелляцию по электронной почте или факсу. В разделе «Контактная информация округа» в конце этого справочного руководства вы найдете соответствующие контактные данные (адрес электронной почты или факс) для подачи апелляции.

Как узнать, принято ли решение по моей апелляции?

Ваш округ в письменной форме уведомит вас или вашего представителя о решении по вашей апелляции. Уведомление будет содержать следующую информацию:

- Результаты процедуры рассмотрения апелляции.
- Дата вынесения решения по апелляции.
- Если решение по апелляции будет вынесено не в вашу пользу, уведомление также будет содержать информацию о вашем праве на проведение беспристрастного слушания на уровне штата и о процедуре подачи соответствующего запроса.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи апелляции?

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении об отрицательном заключении по льготам (Notice of Adverse Benefit Determination). Если вы не получили данного уведомления, сроки подачи апелляции не ограничены, поэтому вы можете подать апелляцию в любое время.

Когда будет принято решение по моей апелляции?

Округ должен принять решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней с момента получения вашего запроса.

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

Если апелляция соответствует критериям ускоренной процедуры, она может быть рассмотрена в более короткие сроки.

Что такое ускоренная апелляция?

Ускоренная подача апелляции осуществляется по той же процедуре, что и стандартная апелляция, но быстрее. Ниже приведена дополнительная информация об ускоренных апелляциях.

- Вы должны доказать, что ожидание решения по стандартной апелляции может ухудшить состояние вашего психического здоровья.
- Сроки рассмотрения ускоренной апелляции отличаются от сроков рассмотрения стандартной апелляции.

- Округу предоставляется 72 часа на рассмотрение ускоренных апелляций.
- Вы можете подать устный запрос об ускоренном рассмотрении апелляции.
- Вам не обязательно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

В каких случаях можно подать ускоренную апелляцию?

Если вы считаете, что ожидание решения по стандартной апелляции в течение 30 дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье либо достижение, сохранение или восстановление максимальной дееспособности, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции.

Дополнительная информация об ускоренных апелляциях

- Если ваша апелляция соответствует критериям ускоренной процедуры, округ рассмотрит ее в течение 72 часов с момента получения.
- Если округ определит, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной процедуры, он обязан своевременно уведомить вас об этом в устной форме и в течение двух календарных дней направит вам письменное уведомление с объяснением причины своего решения. Затем ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартными сроками, указанными выше в этом разделе.
- Если вы не согласны с решением округа о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной процедуры, вы можете подать жалобу.
- После того как округ удовлетворит ваш запрос об ускоренном рассмотрении апелляции, вы и все заинтересованные стороны будете уведомлены об этом как в устной, так и в письменной форме.

Беспристрастные слушания на уровне штата

Что такое беспристрастное слушание на уровне штата?

Беспристрастное слушание на уровне штата — это независимая проверка, проводимая судьей по административным делам, назначенным Департаментом социальных служб штата Калифорния, чтобы убедиться в том, что вы получаете услуги по охране поведенческого здоровья, которые полагаются вам по программе Medi-Cal.

Для получения дополнительной информации вы также можете посетить веб-сайт Департамента социальных служб штата Калифорния по адресу <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>.

Какие права предусмотрены для меня в рамках беспристрастного слушания на уровне штата?

Вы имеете следующие права:

- Запросить проведение разбирательства с привлечением судьи по административным делам, также известного как «беспристрастное слушание на уровне штата», для рассмотрения вашего дела.
- Получить информацию о том, как подать ходатайство о проведении беспристрастного слушания на уровне штата.
- Получить информацию о правилах, определяющих порядок представительства в рамках беспристрастного слушания на уровне штата.
- Продолжить получение полагающихся вам услуг на период беспристрастного слушания, если вы запросите его проведение в установленные сроки.
- Не платить за предоставляемые вам услуги, пока проводится слушание, даже если окончательное решение будет в пользу округа и прекращение вашего обслуживания будет подтверждено.

В каких случаях можно подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата?

Вы можете подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата в следующих случаях:

- Вы подали апелляцию и получили письмо с решением о том, что округ отклонил вашу апелляцию.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены своевременно.

Как запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата?

Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата следующими способами:

- Онлайн: на веб-сайте управления по рассмотрению апелляций (Appeals Case Management) Департамента социальных служб:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- В письменном виде: подайте запрос в окружной отдел социального обеспечения по адресу, указанному в уведомлении об отрицательном заключении по льготам, или отправьте его по почте на следующий адрес:
**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**
- По факсу: 916-651-5210 или 916-651-2789

Вы также можете подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата (в том числе ускоренного):

- По телефону:
 - *отдел слушаний на уровне штата (State Hearings Division)*,
бесплатный номер: **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634**.
 - бесплатная линия по рассмотрению запросов от населения и реагирования (*Public Inquiry and Response*): **1-800-952-5253**; номер для слабослышащих (TDD): **1-800-952-8349**.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата?

Вам предоставляется 120 дней с даты письменного уведомления о решении округа по апелляции, чтобы запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата. Если вы не получили уведомление об отрицательном заключении по льготам, вы можете подать запрос о проведении беспристрастного слушания в любое время.

Могу ли я продолжать получать услуги, пока жду решения по результатам беспристрастного слушания на уровне штата?

Да, если в настоящее время вам предоставляются услуги по программе и вы хотите продолжать получать их, пока ожидаете решения по результатам беспристрастного слушания на уровне штата, вы должны запросить проведение слушания в течение 10 дней с даты на почтовом штемпеле (если уведомление о решении по апелляции было отправлено по почте) или с даты вручения вам уведомления лично. В качестве альтернативы вы можете запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата до даты, когда ваш округ объявит о прекращении или сокращении объема услуг.

Примечание

- Направляя запрос о беспристрастном слушании на уровне штата, вы должны указать, что хотите продолжать получать услуги на время проведения слушания.
- Если вы запросили продолжение получения услуг, а по итогам беспристрастного слушания решение о сокращении объема или прекращении вашего обслуживания было подтверждено, вы не будете нести какую-либо ответственность за оплату стоимости услуг, предоставленных в период ожидания решения по итогам слушания.

Когда будет принято решение по итогам беспристрастного слушания на уровне штата?

После того, как вы запросите проведение беспристрастного слушания на уровне штата, рассмотрение вашего дела и отправка вам уведомления может занять до 90 дней.

Могу ли я запросить проведение ускоренного беспристрастного слушания на уровне штата?

Если вы считаете, что длительное ожидание может нанести вред вашему здоровью, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Для того чтобы запросить проведение ускоренного беспристрастного слушания на уровне штата, вам необходимо написать письмо или попросить вашего врача или

другого специалиста по охране психического здоровья составить письмо от вашего имени. Укажите в письме следующую информацию:

1. Подробно объясните, как ожидание решения по вашему делу в течение 90 дней может серьезно навредить вашей жизни, здоровью либо возможности обеспечить, сохранить или восстановить максимальную дееспособность.
2. Попросите провести «ускоренное слушание» и предоставьте письмо с запросом о его проведении.

Отдел слушаний на уровне штата (State Hearings Division) при Департаменте социальных служб рассмотрит ваш запрос о проведении ускоренного беспристрастного слушания на уровне штата и определит, соответствует ли он требованиям. В случае одобрения вашего запроса будет назначено слушание, и решение по результатам слушания будет принято в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса отделом слушаний на уровне штата.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ

Что такое предварительное медицинское распоряжение?

У вас есть право на составление предварительного медицинского распоряжения — документа, признанного законодательством штата Калифорния и содержащего указания относительно вашего медицинского обслуживания. Иногда предварительное медицинское распоряжение называют «завещанием на случай недееспособности» или «долговременной доверенностью». В нем содержится информация о ваших пожеланиях или решениях на тот случай, если вы станете неспособны принимать решения о своем медицинском обслуживании. В распоряжении могут оговариваться такие вопросы, как право согласиться на медицинское лечение или операцию, отказаться от них или сделать другой выбор в отношении медицинского обслуживания. В Калифорнии предварительное медицинское распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами представителя (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании;
- ваши персональные указания относительно вашего медицинского обслуживания.

В вашем округе должна действовать программа предварительных медицинских распоряжений. Округ обязан в письменной форме предоставить вам информацию о политике в отношении предварительных распоряжений и разъяснить законы штата в случае запроса такой информации. Если вы хотите запросить соответствующую информацию, позвоните по номеру телефона, указанному на обложке данного справочного руководства.

Форму предварительного распоряжения можно получить в окружном офисе или в Интернете. В штате Калифорния вы имеете право предоставлять предварительные распоряжения всем поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право в любое время изменить или отменить свое предварительное распоряжение.

Если у вас есть вопросы по законодательству штата Калифорния относительно требований к составлению предварительного медицинского распоряжения, вы

можете отправить письмо по адресу:

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности округа

В чем заключаются обязанности моего округа?

Ваш круг обязан:

- Определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг по охране поведенческого здоровья, предоставляемых округом или сетью его поставщиков.
- Проводить скрининг или оценку состояния, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в услугах по охране поведенческого здоровья.
- Предоставить бесплатный номер телефона, доступный для звонков круглосуточно и без выходных, с помощью которого можно узнать о получении услуг от округа. Этот номер указан на обложке данного справочного руководства.
- Обеспечить наличие достаточного количества поставщиков услуг по охране поведенческого здоровья в районе вашего проживания, чтобы при необходимости вы могли получить доступ к услугам, покрываемым округом.
- Информировать вас об услугах, доступных в вашем округе, и консультировать по ним.
- Бесплатно предоставлять услуги на вашем родном языке, а при необходимости предоставлять бесплатные услуги устного перевода.
- Предоставлять вам письменные материалы о доступных для вас услугах на других языках или в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля или крупный шрифт. Подробнее см. в разделе «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного справочного руководства.
- Уведомлять вас о любых существенных изменениях в информации, приведенной в данном справочном руководстве, не позднее чем за 30 дней до вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, если оно касается увеличения или сокращения объема или видов предлагаемых услуг либо количества поставщиков услуг, входящих в сеть, или если оно отражается на услугах, предоставляемых вам округом.
- Обеспечить взаимодействие поставщиков, предоставляющих вам медицинское обслуживание, с другими планами страхования и

учреждениями, услуги которых могут потребоваться, для эффективной организации процесса медицинского обслуживания. Сюда относится выдача и контроль за надлежащим исполнением направлений к другим специалистам или поставщикам услуг и обеспечение того, чтобы новый поставщик услуг был готов принять вас.

- Гарантировать, что вы можете продолжать посещать своего текущего поставщика услуг в течение определенного времени, даже если он не входит в вашу сеть. Это особенно важно, если смена поставщика услуг может навредить вашему здоровью или повысить вероятность вынужденной госпитализации.

Предоставляется ли транспорт?

Если вам сложно посещать медицинские или психиатрические учреждения, программа Medi-Cal поможет вам с организацией транспорта. Транспорт может быть предоставлен участникам программы Medi-Cal, которые не могут добираться самостоятельно и у которых есть медицинская необходимость для получения определенных услуг, покрываемых программой Medi-Cal. Для поездок на прием в медицинские учреждения предусмотрено два вида транспортировки:

- Немедицинская: транспортировка на личном или общественном транспорте для людей, у которых нет другого способа попасть на прием.
- Неэкстренная медицинская: транспортировка на автомобиле скорой помощи, в фургоне для перевозки инвалидных колясок или на автомобиле для перевозки лежачих больных — для тех, кто не может пользоваться общественным или частным транспортом.

Транспорт предоставляется для поездок в аптеку или за необходимыми медицинскими принадлежностями, протезами, ортопедическими изделиями и другим оборудованием.

Если вы являетесь участником Medi-Cal, но не зарегистрированы в каком-либо плане регулируемого медицинского обслуживания и вам требуется немедицинская транспортировка для получения медицинской помощи, вы можете обратиться непосредственно к поставщику услуг немедицинской транспортировки

или к своему поставщику медицинских услуг. При обращении в транспортную компанию вас попросят сообщить дату и время приема.

Если вам требуется неэкстренная медицинская транспортировка, ваш врач может назначить такую транспортировку и связать вас с поставщиком транспортных услуг для координации вашей поездки (поездки) на прием и обратно.

Для получения дополнительной информации и помощи по вопросам транспортировки обратитесь в организацию, отвечающую за ваш план регулируемого медицинского обслуживания.

Права участников

Какими правами я могу воспользоваться как получатель услуг по охране поведенческого здоровья Medi-Cal?

Как участник Medi-Cal вы имеете право на получение необходимых с медицинской точки зрения услуг по охране поведенческого здоровья в вашем округе. При получении этих услуг вы также имеете право на следующее:

- Уважительное отношение к вам, а также уважение вашего права на достоинство личности и неприкосновенность частной жизни.
- Получение информации о доступных вариантах лечения в четкой и понятной форме.
- Участие в принятии решений, касающихся вашего поведенческого здоровья, включая право отказаться от любого лечения, которое вы не желаете получать.
- Получение экземпляра настоящего руководства с информацией о предоставляемых округом услугах, обязанностях округа и ваших правах.
- Запрос копии вашей медицинской карты и внесение в нее изменений (если необходимо).
- Запрет любых форм ограничений или изоляции, применяемых в качестве средства принуждения, дисциплинарного наказания, обеспечения удобства или возмездия.
- Получение своевременного доступа к круглосуточной медицинской помощи в экстренных, неотложных или кризисных ситуациях, когда это необходимо

по медицинским показаниям.

- Своевременное получение по отдельному запросу письменных материалов в альтернативных форматах, например документов, напечатанных шрифтом Брайля или крупным шрифтом.
- Получение услуг по охране поведенческого здоровья от округа, который соблюдает условия своего контракта со штатом в отношении доступности, необходимого объема, координации, страхового покрытия и одобрения услуг. Округ обязан:
 - Нанимать достаточное количество поставщиков или заключать с ними письменные договоры, для того чтобы все участники программы Medi-Cal, имеющие право на услуги по охране поведенческого здоровья, могли получить их своевременно.
 - Своевременно покрывать расходы на необходимые вам медицинские услуги, предоставляемые внесетевым поставщиком, если у округа нет сотрудника или контрактного поставщика, который может предоставить эти услуги.

Примечание. Округ должен убедиться, что вам не придется дополнительно оплачивать посещение поставщика услуг, не входящего в сеть поставщиков округа. Более подробная информация приведена ниже.

- *Необходимые с медицинской точки зрения услуги по охране поведенческого здоровья* для лиц в возрасте 21 года и старше — это услуги, которые являются обоснованными и необходимыми для защиты жизни, предотвращения серьезных заболеваний или серьезных нарушений трудоспособности либо для облегчения сильной боли. Необходимые с медицинской точки зрения услуги по охране поведенческого здоровья для лиц младше 21 года — это услуги, которые помогают стабилизировать, поддержать или улучшить психическое состояние либо облегчить симптомы психического заболевания.
- *Внесетевой поставщик услуг* — это поставщик, который не входит в список поставщиков услуг округа.

- Запросить заключение другого квалифицированного медицинского работника, работающего в рамках сети поставщиков округа или за ее пределами, без дополнительной оплаты для вас.
- Гарантировать, что поставщики услуг обладают достаточной квалификацией для предоставления заявленных услуг по охране поведенческого здоровья.
- Гарантировать, что количество, продолжительность и объем услуг по охране поведенческого здоровья, покрываемых округом, удовлетворяют потребности участников программы Medi-Cal. Это также предусматривает оплату услуг на основании их медицинской необходимости и справедливое применение критериев доступа к медицинской помощи.
- Гарантировать, что поставщики услуг проводят тщательную оценку вашего состояния и надлежащим образом взаимодействуют с вами для определения целей лечения.
- При необходимости координировать услуги округа с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана регулируемого медицинского обслуживания или поставщиком первичной медико-санитарной помощи.
- Поддерживать инициативы штата по предоставлению услуг с учетом культурных особенностей всем гражданам, включая лиц с ограниченным знанием английского языка и представителей различных культурных или этнических групп.
- Реализация своих прав без негативных последствий для лечения.
- Получение лечения и услуг в соответствии с вашими правами, описанными в данном справочном руководстве, и всеми действующими федеральными законами и законами штата, включая следующие:
 - Раздел VI Закона о гражданских правах (Civil Rights Act) от 1964 года с учетом положений раздела 45 Свода федеральных нормативных актов США (Code of Federal Regulations, CFR), часть 80.
 - Закон о возрастной дискриминации (Age Discrimination Act) от 1975 года с учетом положений раздела 45 CFR, часть 91.
 - Закон о защите прав лиц с ограниченными возможностями

(Rehabilitation Act) от 1973 года.

- Раздел IX Поправок к Закону об образовании (Education Amendments) от 1972 года (касательно образовательных программ и мероприятий).
- Разделы II и III Закона о защите прав граждан США с ограниченными возможностями (Americans with Disabilities Act).
- Параграф 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании (Patient Protection and Affordable Care Act).
- В соответствии с законами штата вам могут предоставляться дополнительные права в отношении лечения поведенческих расстройств. Чтобы связаться с защитником прав пациентов вашего округа (Patients' Rights Advocate), позвоните по номеру телефона, указанному на обложке данного справочного руководства.

Отрицательное заключение по льготам

Какие у меня есть права, если округ отказывает в услугах, которые я хочу получать или считаю необходимыми?

Если округ отказывает вам в обслуживании либо ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает предоставление услуги, которая, по вашему мнению, вам необходима, вы имеете право на получение соответствующего письменного уведомления от округа. Это уведомление также известно как «отрицательное заключение по льготам» (Notice of Adverse Benefit Determination). Вы имеете право не согласиться с решением округа, подав апелляцию. В разделах ниже приведена более подробная информация об этом уведомлении, а также о том, какие действия можно предпринять, если вы не согласны с решением округа.

Что такое отрицательное заключение по льготам?

Отрицательным заключением по льготам может считаться любое из следующих действий, предпринятых округом:

- Отказ в предоставлении запрашиваемой услуги или ограниченное разрешение на ее предоставление. Сюда относятся решения, касающиеся типа или уровня, медицинской необходимости, целесообразности, условий предоставления или эффективности покрываемой услуги.

- Сокращение объема, приостановка или прекращение ранее одобренной услуги.
- Полный или частичный отказ в оплате услуги.
- Несвоевременное оказание услуг.
- Несоблюдение установленных сроков рассмотрения жалоб и апелляций.

Применяются следующие установленные сроки:

- Если вы подали жалобу в округ, письменное решение по жалобе предоставляется в течение 30 дней.
- Если вы подали апелляцию в округ, письменное решение по апелляции предоставляется в течение 30 дней.
- Если вы подали ускоренную апелляцию, ответ предоставляется в течение 72 часов.
- Отклонение просьбы участника оспорить финансовую ответственность.

Что такое уведомление об отрицательном заключении по льготам?

Уведомление об отрицательном заключении по льготам — это письмо, которое ваш округ направит вам, если примет решение об отказе в обслуживании либо об ограничении, сокращении, задержке или прекращении предоставления вам услуг, которые, по вашему мнению и мнению вашего поставщика, вам полагаются. В уведомлении будет объяснено, каким образом округ пришел к такому заключению, а также будет включено описание критериев или руководящих принципов, которые использовались при определении того, является ли услуга медицинской необходимостью.

Сюда относятся следующие решения:

- Отказ в оплате услуги.
- Отказ на основании того, что услуги не покрываются.
- Отказ на основании того, что услуги не являются необходимыми с медицинской точки зрения.
- Отказ на основании того, что услуга предназначена для другого учреждения.
- Отказ в освобождении от финансовой ответственности.

Примечание. Уведомление об отрицательном заключении по льготам также предоставляется в том случае, если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены вовремя или если вы не получили услуги в установленные округом сроки.

Сроки уведомления

Округ должен отправить участнику уведомление по почте:

- не менее чем за 10 дней до даты решения о прекращении, приостановлении или сокращении ранее разрешенной услуги по охране поведенческого здоровья.
- в течение двух рабочих дней с момента принятия решения об отказе в оплате либо решений, которые привели к отклонению, задержке или изменению всех или части запрошенных услуг по охране поведенческого здоровья.

Будет ли мне предоставляться уведомление об отрицательном заключении по льготам во всех случаях, когда я не получаю желаемые услуги?

Да, вам будет отправлено уведомление об отказе в покрытии услуг. Однако, если вы не получили уведомления, вы можете подать апелляцию в округ или, если вы уже прошли процедуру рассмотрения апелляции, запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата. При обращении в свой округ сообщите, что по вашему обслуживанию вынесено отрицательное решение, но вы не получили соответствующего уведомления. Информация о том, как подать апелляцию или запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата, содержится в данном справочном руководстве, а также должна быть доступна в офисе вашего поставщика услуг.

Какая информация содержится в уведомлении об отрицательном заключении по льготам?

В уведомлении об отрицательном заключении по льготам будет указана следующая информация:

- Действия вашего округа, которые влияют на вас и ваши возможности по

получению услуг.

- Дата вступления решения в силу и причина принятия решения.
- Если причиной отказа является отсутствие медицинской необходимости в данной услуге, уведомление будет содержать четкое объяснение причин, по которым округ принял такое решение. В частности, в объяснении будут перечислены конкретные клинические основания, по которым услуга не считается необходимой с медицинской точки зрения.
- Федеральные законы и законы штата, на которых основано решение.
- Ваши права на обжалование решения, если вы с ним не согласны.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением округа.
- Как подать апелляцию в округ.
- Как подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата, если вы не удовлетворены решением округа по вашей апелляции.
- Как подать запрос об ускоренной апелляции или ускоренном беспристрастном слушании на уровне штата.
- Как получить помощь при подаче апелляции или запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата.
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата.
- Информация о вашем праве продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решения по апелляции или беспристрастному слушанию на уровне штата, а также о том, как запросить продолжение обслуживания и будет ли программа Medi-Cal покрывать расходы на эти услуги.
- Информация о том, в какие сроки необходимо подать апелляцию или запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата, если вы хотите продолжать получать услуги.

Что делать после получения уведомления об отрицательном заключении по льготам?

Получив уведомление об отрицательном заключении по льготам, внимательно прочитайте всю содержащуюся в нем информацию. Если вы не понимаете

содержание уведомления, ваш округ может вам помочь. Вы также можете попросить о помощи другого человека.

Вы можете запросить продолжение предоставления услуг, которое было прекращено, при подаче апелляции или запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата. Запрос о продолжении предоставления услуг необходимо подать не позднее чем через 10 календарных дней с даты, когда уведомление об отрицательном заключении по льготам было отправлено вам по почте (см. дату на почтовом штемпеле) или вручено лично, либо до даты вступления изменения в силу.

Могу ли я продолжать получать услуги, пока ожидаю решения по апелляции?

Да, вы можете продолжать получать услуги, пока ожидаете решения. Это означает, что вы можете продолжать посещать своего поставщика услуг и получать необходимую вам медицинскую помощь.

Что необходимо сделать, чтобы продолжать получать услуги?

Следующие условия должны быть выполнены:

- Вы подали запрос о продолжении предоставления услуги в течение 10 календарных дней с даты направления округом уведомления об отрицательном заключении по льготам либо до даты, с которой округ планировал прекратить обслуживание, в зависимости от того, какая дата наступит позже.
- Вы подали апелляцию в течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении об отрицательном заключении по льготам.
- Апелляция касается прекращения, сокращения или приостановления услуги, которую вы уже получали.
- Ваш поставщик медицинских услуг подтвердил необходимость дальнейшего предоставления данной услуги.
- Срок, на который услуга уже была одобрена округом, еще не истек.

Что произойдет, если после рассмотрения апелляции округ решит, что я не нуждаюсь в данной услуге?

Вам не потребуется оплачивать услуги, которые вы получали, пока апелляция находилась на рассмотрении.

Обязанности участников программы

Каковы мои обязанности как участника программы Medi-Cal?

Для получения необходимой вам помощи важно понимать, как работают окружные службы. Также важно выполнять следующее.

- Посещайте приемы в рамках назначенного вам курса лечения. Вы добьетесь наилучшего результата, если совместно с лечащим врачом определите цели лечения и будете следовать им. Если вы вынуждены пропустить прием, позвоните врачу как минимум за 24 часа и перенесите визит на другое время.
- При визите к врачу всегда берите с собой идентификационную карту получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC) по программе Medi-Cal и удостоверение личности с фотографией.
- Если вам нужен устный переводчик, сообщите об этом своему врачу до визита в клинику.
- Сообщите своему врачу обо всех имеющихся у вас медицинских проблемах. Чем подробнее вы расскажете о своих потребностях, тем успешнее будет лечение.
- Обязательно задавайте врачу все интересующие вас вопросы. Очень важно, чтобы вы полностью понимали информацию, которую получаете во время лечения.
- Выполняйте все запланированные действия, о которых вы договорились с врачом.
- Если у вас есть вопросы по поводу услуг или если у вас возникли проблемы с поставщиком услуг, которые вы не можете решить, свяжитесь с округом.
- Сообщите своему поставщику услуг и округу о любых изменениях в вашей личной информации, включая адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу способность

участвовать в лечении.

- Уважительно и вежливо обращайтесь с обслуживающим вас медицинским персоналом.
- Если вы стали свидетелем мошенничества или правонарушения, сообщите об этом.
 - Департамент здравоохранения (DHCS) просит всех, кому известно о каких-либо мошеннических действиях, растрате средств или злоупотреблениях в рамках программы Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS для жалоб о мошенничестве по программе Medi-Cal (Medi-Cal Fraud Hotline) по номеру **1-800-822-6222**. В экстренной ситуации звоните по номеру **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный и анонимный (по желанию).
 - Вы также можете сообщить о предполагаемом мошенничестве или злоупотреблении на адрес электронной почты fraud@dhcs.ca.gov или воспользоваться онлайн-формой по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Нужно ли мне платить за услуги по программе Medi-Cal?

Большинству участников программы Medi-Cal не нужно платить за медицинские услуги или услуги по охране поведенческого здоровья. В некоторых случаях вас могут попросить оплатить медицинские услуги и/или услуги по охране поведенческого здоровья исходя из вашего месячного дохода.

- Если ваш доход ниже лимита Medi-Cal для размера вашей семьи, вам не придется платить за медицинские услуги или услуги по охране поведенческого здоровья.
- Если ваш доход превышает лимит Medi-Cal для размера вашей семьи, вам придется оплатить часть стоимости медицинских услуг или услуг по охране поведенческого здоровья. Сумма, которую вы платите, называется вашей «долей расходов» (share of cost). После того как вы оплатите свою «долю расходов», Medi-Cal оплатит остальные счета за покрываемые медицинские услуги за этот месяц. В те месяцы, когда у вас нет медицинских расходов, вам не понадобится ничего платить.

- Возможно, вам также придется внести «доплату» (co-payment) за какие-либо услуги по программе Medi-Cal. В этом случае вам необходимо будет оплачивать определенную сумму из собственных средств каждый раз, когда вы получаете медицинскую услугу или обращаетесь в отделение неотложной помощи для получения обычных услуг.
- Ваш поставщик услуг сообщит вам, нужно ли вносить доплату.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУСТИМОСТИ ДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация запрещена законом. Округ Сан-Диего соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. Округ Сан-Диего не допускает незаконной дискриминации, отказа в предоставлении услуг или иного незаконного отношения к людям по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, особенностей умственного развития, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Округ Сан-Диего предоставляет следующее:

- Бесплатную помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие в процессе коммуникации:
 - Услуги квалифицированных переводчиков языка жестов
 - Письменную информацию в альтернативных форматах (документы крупным шрифтом, документы шрифтом Брайля, аудиозаписи или доступные электронные форматы)
- Бесплатные языковые услуги для людей, у которых английский не является родным языком:
 - Услуги квалифицированных переводчиков
 - Письменную информацию на других языках

Если вам нужны эти услуги, обратитесь в службу по вопросам доступа и помощи в кризисных ситуациях (Access and Crisis Line), работающую круглосуточно и без выходных по номеру (888) 724-7240. Или, если вы плохо слышите или вам сложно говорить, позвоните по номеру 711. По запросу данное справочное руководство может быть предоставлено в виде документа, напечатанного шрифтом Брайля или крупным шрифтом, а также в виде аудиозаписи или в доступном электронном формате.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы считаете, что округ Сан-Диего не предоставил указанные услуги или допустил иную незаконную дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, особенностей умственного развития, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу в следующие правозащитные организации. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменной форме, лично или в электронном виде.

- По телефону:
 - Чтобы получить помощь с подачей жалобы в отношении **обслуживания в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием**, вы можете позвонить в программу защиты прав пациентов организации **Jewish Family Service (JFS)** по номеру 619-282-1134 или 1-800-479-2233.
 - Для получения помощи с подачей жалоб, касающихся **амбулаторного лечения**, вы можете позвонить в **Центр просвещения и защиты прав потребителей в сфере здравоохранения** (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA) по бесплатному номеру (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).
 - Или, если вы плохо слышите или вам сложно говорить, позвоните по номеру 711.
- В письменном виде: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по приведенному ниже адресу.
 - **Услуги, полученные в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием:**

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

- **Амбулаторное обслуживание:**

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

- Лично: посетите кабинет своего врача или офис любого другого поставщика услуг, работающего с округом Сан-Диего, и сообщите, что хотите подать жалобу.
- В электронном виде: посетите один из веб-сайтов ниже.
 - **Услуги, полученные в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием:**
веб-сайт организации Jewish Family Service of San Diego:
<https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>
 - **Амбулаторное обслуживание:**
веб-сайт Центра просвещения и защиты прав потребителей в сфере здравоохранения (CCHCA):
<https://www.lasdd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА КАЛИФОРНИЯ

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения штата Калифорния по телефону, в письменной форме или в электронном виде.

- По телефону: позвоните по номеру **916-440-7370**. Если вы плохо слышите или не можете говорить, позвоните по номеру **711 (Служба коммутируемых сообщений штата Калифорния)**.
- В письменном виде: заполните форму жалобы или отправьте письмо по приведенному ниже адресу.

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

Бланки жалоб доступны по адресу:

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

- В электронном виде: отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США по телефону, в письменном или электронном виде.

- По телефону: позвоните по номеру **1-800-368-1019**. Если вам сложно говорить или вы плохо слышите, позвоните на номер **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- В письменном виде: заполните форму жалобы или отправьте письмо по приведенному ниже адресу.

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

- Бланки жалоб доступны по адресу:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- В электронном виде: посетите портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Заявление, описывающее политику и процедуры округа по обеспечению конфиденциальности медицинской документации, доступно и будет предоставлено вам по запросу.

Если вы достигли возраста и обладаете дееспособностью, необходимыми для того, чтобы дать согласие на получение услуг в области поведенческого здоровья, вам не требуется разрешение от каких-либо других лиц для получения таких услуг или подачи заявления на их получение.

Вы можете попросить округ направлять сообщения, связанные с услугами в области поведенческого здоровья, на другой почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона по вашему выбору. Это называется «запросом о конфиденциальной коммуникации». Если вы дали согласие на получение медицинской помощи, округ не будет передавать информацию о предоставляемых вам услугах по охране поведенческого здоровья третьим лицам без вашего письменного разрешения. Если вы не предоставите почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, округ будет направлять сообщения от вашего имени на адрес или номер телефона, указанные в вашем личном деле.

Округ удовлетворит ваши запросы о получении конфиденциальных сообщений в указанной вами форме и формате либо обеспечит возможность быстрого перевода сообщений в нужную для вас форму или формат. Сообщения будут направляться в другое место по вашему выбору. Ваш запрос о соблюдении конфиденциальности сообщений будет действовать до тех пор, пока вы не отмените его или не подадите новый запрос о конфиденциальной коммуникации.

Информацию о том, как запросить конфиденциальную коммуникацию, можно найти на веб-странице Beneficiary & Families («Получатели и семьи») программы по охране психического здоровья Optum, действующей в округе Сан-Диего, по адресу https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.html, в разделе "Patient Access API and Member Data Access (DMC-ODS & SMHS)"

(«API для доступа пациентов и доступ к данным участников (DMC-ODS & SMHS)»).

Перейдите по следующей ссылке, чтобы ознакомиться с Уведомлением округа о соблюдении конфиденциальности (Notice of Privacy Practices, NPP) на всех языках:

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

ВАЖНЫЕ ТЕРМИНЫ

Горячая линия помощи при суицидальных и кризисных состояниях 988:

служба поддержки, предоставляющая бесплатную и конфиденциальную помощь людям, переживающим кризис психического здоровья, включая суицидальные мысли. Линия работает круглосуточно и без выходных, позволяя связаться с обученными консультантами, которые могут оказать помощь и поддержку.

Судья по административным делам: судья, который рассматривает и принимает решения по делам, связанным с отрицательными заключениями по предоставлению услуг.

Американское общество наркологической медицины (American Society of Addiction Medicine, ASAM): профессиональное медицинское общество, объединяющее врачей и других работников здравоохранения, специализирующихся на лечении зависимостей. Организация разработала критерии ASAM (ASAM Criteria) — национальный стандарт критериев для лечения зависимостей.

Рассмотрение апелляции: процесс разрешения разногласий, связанных с заключением округа о покрытии запрашиваемой услуги. Проще говоря: это способ повторного рассмотрения решения, с которым вы не согласны.

Интерфейсы программирования приложений (Application Programming Interfaces, API): технологии, которые позволяют различным программным системам «взаимодействовать» друг с другом и обмениваться информацией.

Оценка состояния: вид услуги, направленный на определение текущего состояния психического, эмоционального или поведенческого здоровья.

Разрешение: предоставление разрешения или одобрения.

Уполномоченный представитель: лицо, имеющее законное право действовать от имени другого лица.

Поведенческое здоровье: относится к эмоциональному, психологическому и социальному благополучию человека. Проще говоря: это то, как мы думаем, чувствуем и взаимодействуем с другими.

Льготы: медицинские услуги и лекарственные средства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

Идентификационная карта получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC): удостоверение личности, используемое для подтверждения медицинского страхования Medi-Cal.

Услуги по координации ухода (координация ухода): услуги, помогающие участникам сориентироваться в системе здравоохранения.

Лицо, осуществляющее уход: человек, который оказывает уход и поддержку другому лицу, нуждающемуся в помощи.

Специалист по ведению пациентов: зарегистрированная медсестра или социальный работник, который помогает участнику понять основные проблемы со здоровьем и организовать уход совместно с поставщиками медицинских услуг.

Ведение пациентов: услуга, направленная на помощь участникам в получении доступа к необходимым медицинским, образовательным, социальным, реабилитационным или другим общественным услугам. Иными словами, это помогает людям получить необходимую им помощь и поддержку.

Программа медицинского страхования детей CHIP (Children's Health Insurance Program): государственная программа, которая помогает семьям получить медицинскую страховку для детей, если они не могут позволить себе частное страхование.

Координатор по гражданским правам: лицо, обеспечивающее соблюдение организацией (например, школой, компанией или государственным учреждением) законов, направленных на защиту людей от дискриминации.

Ориентированность на клиента: подход, при котором основной акцент делается на потребностях и предпочтениях клиента.

Общественные организации: группы или объединения, работающие над улучшением условий жизни в своем сообществе.

Услуги для взрослых по месту жительства (Community-based adult services, CBAS): амбулаторные услуги на базе учреждений, включающие

квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, различные виды терапии, услуги по личному уходу, обучение и поддержку семей и лиц, осуществляющих уход, услуги питания, транспорт и другие услуги для участников, имеющих право на их получение.

Стабилизация состояния на месте: услуга, помогающая людям, переживающим кризис психического здоровья, получить поддержку на месте, в своем сообществе, без необходимости госпитализации.

Продолжение оказания услуг: см. Непрерывность лечения.

Непрерывность лечения: возможность для участника продолжать получать услуги Medi-Cal у своего действующего поставщика услуг, не входящего в сеть, в течение периода до 12 месяцев при согласии поставщика и округа.

Доплата (co-pay): сумма, которую участник оплачивает, как правило, во время получения услуги, в дополнение к оплате со стороны страховой компании.

Покрываемые услуги: услуги Medi-Cal, за оплату которых отвечает округ. Покрываемые услуги предоставляются в соответствии с условиями, ограничениями и исключениями договора Medi-Cal, его поправок, а также перечислены в справочном руководстве для участников (также известном как «Объединенное подтверждение покрытия (Combined Evidence of Coverage, EOC) и форма раскрытия информации»).

Услуги, учитывающие культурные особенности: услуги, предоставляемые с уважением к культуре, языку и убеждениям человека и учитывающие эти характеристики.

Назначенное лицо (-а), оказывающее (-ие) значимую поддержку: лицо (-а), которое (-ых) участник программы или поставщик услуг считают важным (-и) для успешного лечения. К ним могут относиться родители или законные опекуны несовершеннолетнего, лица, проживающие с участником в одном домохозяйстве, а также другие родственники участника программы.

DHCS (California Department of Health Care Services): Департамент здравоохранения штата Калифорния. Государственное ведомство штата Калифорния, осуществляющее надзор за программой Medi-Cal.

Дискриминация: несправедливое или неравное обращение с человеком на основании его расы, пола, религии, сексуальной ориентации, инвалидности или других характеристик.

Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT): См. раздел «Medi-Cal для детей и подростков»

Семейные терапевтические услуги: услуги, предоставляющие поддержку и лечение детям и их семьям для решения проблем психического здоровья в домашней среде.

Услуги по планированию семьи: услуги, направленные на предотвращение или отсрочку беременности. Предоставляются участникам детородного возраста, чтобы они могли самостоятельно определять количество детей и интервалы между их рождением.

Программа Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service Medi-Cal, FFS): модель оплаты, при которой поставщики услуг в области поведенческого здоровья получают оплату за каждую отдельно оказанную услугу, а не фиксированную ежемесячную или годовую сумму за участника. Программа Medi-Cal Rx покрывается в рамках данной модели.

Финансовая ответственность: обязанность по оплате задолженности или расходов.

Приемная семья: домохозяйство, предоставляющее круглосуточный замещающий уход детям, которые временно или постоянно разлучены со своими родителями или законными опекунами.

Мошенничество: преднамеренное действие, направленное на обман или искажение информации, совершаемое с осознанием того, что такие действия могут привести к получению несанкционированной выгоды для себя или другого лица.

Полный объем услуг Medi-Cal (Full-scope Medi-Cal): бесплатное или недорогое медицинское обслуживание для жителей Калифорнии, включающее не только экстренную помощь. Программа предоставляет медицинские, стоматологические

услуги, услуги в области психического здоровья, планирования семьи, офтальмологическую помощь. Обслуживание также покрывает лечение расстройств, связанных с употреблением алкоголя и наркотиков, лекарственные препараты, назначенные врачом, и другие услуги.

Жалоба: устное или письменное выражение недовольства участника программой Medi-Cal, планом регулируемого медицинского обслуживания, округом или поставщиком услуг Medi-Cal. Жалоба также называется претензией.

Опекун: лицо, которое по закону несет ответственность за другого человека и его благополучие — как правило, ребенка или лица, неспособного самостоятельно о себе заботиться.

Больница: учреждение, в котором участник программы получает стационарную и амбулаторную медицинскую помощь от врачей и медицинского персонала.

Госпитализация: помещение участника в больницу для прохождения стационарного лечения.

Поставщики медицинских услуг для коренных народов (Indian Health Care Providers, IHCP): программа здравоохранения, управляемая Индейской службой здравоохранения (IHS), индейским племенем, программой здравоохранения племени, племенной организацией или городской индейской организацией (UIO), как определено в разделе 4 Закона об улучшении здравоохранения коренных народов (Indian Health Care Improvement Act, 25 U.S.C. § 1603).

Первичная оценка: оценка участника программы с целью определения необходимости получения услуг по охране психического здоровья или лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Стационарная детоксикация: добровольная медицинская услуга неотложной помощи, предоставляемая участникам с тяжелыми медицинскими осложнениями, связанными с абстинентным синдромом.

Интегрированная модель основной практики: руководство, определяющее ценности, стандарты и практики работы с детьми, подростками и семьями в штате Калифорния.

Лицензированный специалист в области психического здоровья: поставщик услуг, имеющий лицензию в соответствии с применимым законодательством штата Калифорния, включая, помимо прочего: лицензированного врача, лицензированного психолога, лицензированного клинического социального работника, лицензированного профессионального клинического консультанта, лицензированного специалиста по браку и семейной терапии, зарегистрированную медсестру, лицензированную младшую медсестру, лицензированного психиатрического техника.

Лицензированная психиатрическая больница: учреждение психиатрического профиля, имеющее лицензию на оказание круглосуточной стационарной помощи лицам с психическими расстройствами, недееспособным лицам или лицам, представляющим опасность для себя или окружающих.

Лицензированное учреждение с проживанием: учреждение, предоставляющее немедицинские услуги проживания взрослым лицам, проходящим восстановление после проблем, связанных со злоупотреблением алкоголем или другими наркотическими веществами (alcohol or other drug, AOD).

План регулируемого медицинского обслуживания: план медицинского страхования Medi-Cal, в рамках которого участники получают услуги только у определенных врачей, специалистов, в клиниках, аптеках и больницах, входящих в сеть данного плана.

Medi-Cal: калифорнийская версия федеральной программы Medicaid. Medi-Cal предоставляет бесплатное или недорогое медицинское страховое покрытие лицам, соответствующим установленным критериям и проживающим в штате Калифорния.

Medi-Cal для детей и подростков: льгота для участников программы Medi-Cal в возрасте до 21 года, направленная на поддержание и укрепление здоровья. Участники должны проходить соответствующие возрасту профилактические медицинские осмотры и обследования для раннего выявления проблем со здоровьем и заболеваний. Они также должны получать лечение для коррекции или облегчения состояний, выявленных в ходе таких осмотров. В соответствии с

федеральным законодательством данная льгота также известна как программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT).

Специалист по услугам взаимной поддержки Medi-Cal: человек, имеющий опыт борьбы с расстройствами поведения или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, находящийся в процессе выздоровления, выполнивший требования утвержденной штатом окружной программы сертификации, сертифицированный округом и предоставляющий услуги под руководством специалиста по поведенческому здоровью, имеющего лицензию, разрешение или регистрацию в штате.

Medi-Cal Rx: фармацевтическая программа, являющаяся частью Medi-Cal с оплатой за услуги (FFS) и известная как «Medi-Cal Rx», которая обеспечивает всех участников Medi-Cal лекарственными препаратами и сопутствующими услугами, включая рецептурные лекарства и некоторые медицинские принадлежности.

Медицинская необходимость (по медицинским показаниям): для участников в возрасте 21 года или старше услуга считается медицински необходимой, если она является разумной и необходимой для защиты жизни, предотвращения серьезного заболевания или серьезной инвалидности либо для облегчения сильной боли. Для участников младше 21 года услуга считается медицински необходимой, если она направлена на коррекцию или улучшение состояния при психическом заболевании или расстройстве, выявленном в ходе скрининга.

Медикаментозное лечение с поддержкой (Medication Assisted Treatment, МАТ): использование одобренных FDA лекарственных препаратов в сочетании с консультированием или поведенческой терапией для обеспечения комплексного, ориентированного на пациента подхода к лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Участник: лицо, зарегистрированное в программе Medi-Cal.

Кризис психического здоровья: ситуация, при которой поведение или симптомы человека представляют риск для него самого или окружающих и требуют немедленного вмешательства.

План по охране психического здоровья: план по охране психического здоровья, действующий в каждом округе, который предусматривает предоставление или организацию специализированных услуг в области психического здоровья для участников программы Medi-Cal на территории данного округа.

Сеть: группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков медицинских услуг, заключивших договор с округом на оказание медицинской помощи участникам программы.

Неэкстренная медицинская транспортировка: транспортировка на автомобиле скорой помощи, специализированном транспорте для инвалидных колясок или транспорте с носилками для лиц, не способных пользоваться общественным или частным транспортом.

Немедицинская транспортировка: транспортировка к месту оказания услуг (и обратно), покрываемых программой Medi-Cal и назначенных поставщиком услуг участника, а также для получения рецептурных лекарств и медицинских принадлежностей.

Офис омбудсмана: орган, который помогает решать проблемы с нейтральной позиции, обеспечивая получение участниками всех медицински необходимых и покрываемых услуг, за которые планы несут договорную ответственность.

Размещение вне дома: временное или постоянное изъятие ребенка из семьи и помещение его в более безопасную среду, например в приемную семью или дом группового проживания.

Поставщик услуг вне сети: поставщик, не включенный в договорную сеть округа.

Личные расходы: расходы участника на получение покрываемых услуг. Это включает страховые взносы, доплаты и иные дополнительные расходы на услуги, предоставляемые по программе.

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья: амбулаторные услуги для участников с легкими и умеренными психическими расстройствами, включая:

- индивидуальную или групповую оценку и лечение (психотерапию)

- психологическое тестирование, если оно клинически необходимо для оценки психического состояния
- амбулаторные услуги для мониторинга медикаментозной терапии
- консультации психиатра
- амбулаторные лабораторные исследования, медицинские принадлежности и добавки.

Участвующий поставщик услуг (или участвующий врач): врач, больница, иной лицензированный медицинский работник или лицензированное медицинское учреждение, включая учреждения подострой помощи, имеющие договор с округом на предоставление покрываемых услуг участникам на момент получения ими помощи.

Разработка плана: деятельность по оказанию услуг, включающая разработку и утверждение индивидуальных планов участника и/или мониторинг его прогресса.

Рецептурные лекарственные препараты: лекарственные средства, для отпуска которых по закону требуется назначение лицензированного медицинского специалиста, в отличие от безрецептурных препаратов (over-the-counter, OTC), не требующих рецепта.

Первичная медицинская помощь (Primary care): также известна как «плановая помощь». Это необходимые с медицинской точки зрения услуги и профилактическая помощь, включая осмотры детей и плановые последующие визиты. Цель этих услуг — предотвращение проблем со здоровьем.

Поставщик первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, PCP): лицензированный поставщик медицинских услуг, к которому участник программы обращается для получения большей части медицинской помощи. PCP помогает участнику программы получить необходимый медицинский уход. PCP может быть:

- Врач общей практики
- Терапевт
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер-гинеколог

- Поставщик медицинских услуг для коренных народов (IHCP)
- Федерально квалифицированный медицинский центр (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Сельская медицинская клиника (Rural Health Clinic, RHC)
- Практикующая медицинская сестра (nurse practitioner)
- Ассистент врача (physician assistant)
- Клиника

Предварительное разрешение (предварительное одобрение): процесс, в рамках которого участник программы или его поставщик медицинских услуг должны запросить одобрение у округа на определенные услуги, чтобы гарантировать их покрытие округом. Направление на услуги не является одобрением. Предварительное разрешение и предварительное одобрение — это одно и то же.

Урегулирование проблем: процесс, позволяющий участнику программы урегулировать проблему или вопрос, связанный с любыми обязанностями округа, включая предоставление услуг.

Справочник поставщиков: перечень поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть округа.

Неотложное психиатрическое состояние: психическое расстройство, симптомы которого являются настолько серьезными или выраженными, что представляют непосредственную опасность для участника программы или окружающих, либо состояние, вызванное психическим расстройством, при котором участник программы не способен обеспечить себя или пользоваться пищей, жильем или одеждой.

Психологическое тестирование: тестирование, помогающее понять мысли, чувства и поведение человека.

Направление: ситуация, при которой врач первичной медицинской помощи участника указывает, что участник может получить помощь у другого поставщика

медицинских услуг. Для некоторых покрываемых услуг требуется направление и предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Реабилитационные и абилитационные терапевтические услуги и устройства:

услуги и устройства, помогающие участникам программы с травмами, инвалидностью или хроническими заболеваниями приобрести или восстановить умственные и физические навыки.

Услуги предоставления временного жилья: предоставление временного жилья и поддержки людям, которые являются бездомными или переживают жилищный кризис.

Скрининг: быстрая оценка, проводимая для определения наиболее подходящих услуг.

Доля расходов: сумма, которую участник программы должен оплатить в счет своих медицинских расходов до того, как Medi-Cal начнет оплачивать услуги.

Серьезные эмоциональные расстройства (проблемы): значительные психические, поведенческие или эмоциональные расстройства у детей и подростков, которые мешают их функционированию дома, в школе или в обществе.

Врач-специалист: врач, который лечит определенные виды проблем со здоровьем. Например, ортопед лечит переломы костей, аллерголог — аллергии, кардиолог — заболевания сердца. Для обращения к специалисту участнику программы в большинстве случаев требуется направление от врача первичной медицинской помощи.

Специализированные услуги по охране психического здоровья (Specialty mental health services, SMHS): услуги для участников программы, чьи потребности в услугах по охране психического здоровья превышают уровень нарушений легкой или средней степени.

Ориентация на сильные стороны: подход, при котором внимание уделяется тому, что человек умеет и может делать, а не только его проблемам.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ: услуги, помогающие людям, страдающим от наркотической или алкогольной зависимости.

Телемедицина: способ предоставления медицинских услуг с использованием информационных и коммуникационных технологий для облегчения процесса получения медицинской помощи пациентом.

Травма: глубокое эмоциональное и психологическое расстройство, возникающее в результате переживания или наблюдения пугающего или травмирующего события.

Специализированные услуги по охране психического здоровья, учитывающие травматический опыт: обслуживание с учетом того факта, что многие люди с проблемами психического здоровья пережили травму, и предоставление поддержки, учитывающей травматический опыт.

План лечения: план, направленный на удовлетворение потребностей участника и отслеживание прогресса с целью восстановления максимально возможного уровня функционирования.

TTY/TDD: устройства, помогающие людям с нарушениями слуха, глухотой или нарушениями речи совершать и принимать телефонные звонки. TTY — Teletypewriter (телетайп). TDD — Telecommunications Device for the Deaf (телекоммуникационное устройство для глухих).

Профессиональные услуги: услуги, направленные на помощь в трудоустройстве и сохранении занятости.

Список ожидания: список людей, ожидающих услуги или ресурсы, которые в настоящее время недоступны, но могут стать доступными в будущем.

Плавная и скоординированная передача ухода (Warm handoff): организованная и скоординированная передача ухода за пациентом от одного поставщика услуг к другому.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАШЕМ ОКРУГЕ

Дополнительная информация, касающаяся вашего округа

Следующие услуги считаются необязательными для участвующих округов. Округ Сан-Диего предоставляет перечисленные ниже услуги.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal
- Активное внебольничное лечение (Assertive Community Treatment, ACT)
- Активное внебольничное лечение для лиц, совершавших правонарушения (Forensic Assertive Community Treatment, FACT)
- Скоординированная специализированная помощь (Coordinated Specialty Care, CSC) при первом психотическом эпизоде (First Episode Psychosis, FEP)
- Услуги по модели общественных клубов (Clubhouse)
- Расширенные услуги общественных медицинских работников (Community Health Worker, CHW)
- Поддержка с трудоустройством
- Услуги по индивидуальной поддержке

Услуги системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (DMC-ODS)

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal
- Программа поощрения пациентов с целью предотвращения срывов
- Расширенные услуги общественных медицинских работников (Community Health Worker, CHW)
- Поддержка с трудоустройством

Подробное описание этих услуг см. в разделе «Объем услуг».