

خدمات تخصصی سلامت روان

ارائه سازمان یافته دارو توسط Medi-Cal

بهبودی  
امکان پذیر است!



شهرستان لس آنجلس

خدمات سلامت رفتاری

کتابچه راهنمای اعضا

نسخه 1.0 | ژانویه 2025

اداره بهداشت عمومی (SAPC) - 1000 South Fremont Avenue, A-9, BOX #34, Alhambra, CA 91803

اداره سلامت روان - 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020

## LANGUAGE TAGLINES

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-854-7771 (711 برای افرادی که به خوبی نمی‌شنوند یا نمی‌توانند به راحتی صحبت کنند). کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای ناتوانی، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ درشت، نیز موجود است. با 1-800-854-7771 (711 برای افرادی که به خوبی نمی‌شنوند یا نمی‌توانند به راحتی صحبت کنند) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

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

## **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

## **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

## **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

## **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

## **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະບໍລິການທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-854-7771 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

## **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## فهرست مطالب

5	زبان‌ها و مطالب در قالب های دیگر
6	اطلاعات تماس شهرستان
8	هدف این کتابچه
9	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
11	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
18	انتخاب ارائه‌دهنده
20	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند
21	محدوده خدمات
36	خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا «سلامتی از راه دور»
37	فرایند حل مشکل: ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی
46	دستورالعمل از پیش تعیین شده
47	حقوق و مسنولیت‌ها
54	اطلاعیه عدم تبعیض

## زبان‌ها و مطالب در قالب های دیگر

### سایر زبان‌ها

اگر به زبان خود نیاز به کمک دارید با شماره 1-800-854-7771 (711 برای افرادی که به خوبی نمی شنوند یا نمی توانند به راحتی صحبت کنند) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای ناتوانی به خط بریل و چاپ درشت نیز در دسترس هستند. با شماره 1-800-854-7771 (711 برای افرادی که به خوبی نمی شنوند یا نمی توانند به راحتی صحبت کنند) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

### مطالب در قالب های دیگر

می‌توانید این اطلاعات را در قالب های دیگر، مانند بریل، چاپ درشت با فونت 20، صوتی و در قالب الکترونیکی قابل دسترس بدون هیچ هزینه ای برای شما دریافت کنید. با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید (711 برای افرادی که به خوبی نمی شنوند یا نمی توانند به راحتی صحبت کنند). تماس رایگان است.

### خدمات مترجم شفاهی

شهرستان خدمات ترجمه شفاهی را توسط یک مترجم واجد شرایط، به صورت شبانه‌روزی و بدون هیچ هزینه ای برای شما ارائه می‌دهد. نیازی نیست که از یک عضو خانواده یا دوستی به عنوان مترجم استفاده کنید. به جز موارد اضطراری، ما استفاده از افراد صغیر به عنوان مترجم را توصیه نمی‌کنیم. خدمات ترجمه، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه ای برای شما موجود هستند. کمک 24 ساعته، 7 روز هفته در دسترس است. برای کمک زبانی یا دریافت این کتابچه به زبانی دیگر، با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید (711): برای افرادی که به خوبی نمی شنوند یا نمی توانند به راحتی صحبت کنند). تماس رایگان است.

## اطلاعات تماس شهرستان

ما اینجا هستیم تا کمک کنیم. اطلاعات تماس شهرستان که در زیر ارائه شده است به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیازتان را دریافت کنید.

**خط امدادی شهرستان لس آنجلس برای خدمات سلامت روان و مصرف مواد**  
تلفن: (800)854-7771 24 ساعته/7 روز هفته در دسترس

اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس

وبسایت: <https://dmh.lacounty.gov>

فهرست ارائه‌دهنده: <https://dmh.lacounty.gov/pd>

رابطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی دسترسی بیمار (APIs):

<https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس برای پیشگیری و کنترل سوء مصرف مواد

وبسایت: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc>

فهرست ارائه‌دهنده: <https://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat>

رابطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی دسترسی بیمار (APIs)

<https://dph-sapc-pax-app-prod.azurewebsites.net/swagger/index.html>

اگر فکر خودکشی دارم با چه کسی تماس بگیرم؟

اگر خودتان یا یکی از آشنایانتان در وضعیت بحرانی هستید، لطفاً با «خط زندگی خودکشی و بحران» به شماره 988 یا «خط زندگی ملی برای پیشگیری از خودکشی» به شماره **1-800-273-8255** تماس بگیرید. از طریق <https://988lifeline.org/> نیز می‌توانید چت کنید.

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً با شماره بالا که 24 ساعته/7 روز هفته در دسترس است تماس بگیرید.

**خط بحران جوانان کالیفرنیا**

[www.youthcrisisline.org](http://www.youthcrisisline.org)

(800) 843-5200

کمک زبانی 24 ساعته ارائه می‌شود

خط ویژه خدمات انسانی شهرستان لس آنجلس

<http://www.211la.org>

با شماره «211» تماس بگیرید

کمک زبانی 24 ساعته ارائه می‌شود

پروژه سربازان

[www.thesoldiersproject.org](http://www.thesoldiersproject.org)

(877) 576-5343

پروژه تِروِر

<http://www.thetrevorproject.org>

(1-866-488-7386)



## هدف این کتابچه

### چرا خواندن این کتابچه مهم است؟

شهرستان شما دارای یک طرح سلامت روان است که خدمات سلامت روان، موسوم به «خدمات تخصصی سلامت روان» را ارائه می‌دهد. علاوه بر این، شهرستان شما دارای یک «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» موسوم به «خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد» است که خدمات مربوط به مصرف الکل یا مواد مخدر را ارائه می‌دهد. این خدمات در مجموع «خدمات سلامت رفتاری» نامیده می‌شوند، و مطلع بودن شما از این خدمات مهم است تا بتوانید مراقبت‌های مورد نیازتان را دریافت کنید. این کتابچه مزایای شما و نحوه دریافت مراقبت را توضیح می‌دهد. همچنین به بسیاری از سؤالات شما پاسخ خواهد داد.

شما یاد خواهید گرفت:

- چگونه از طریق شهرستان خود خدمات سلامت رفتاری دریافت کنید.
- به چه مزایایی می‌توانید دسترسی داشته باشید.
- اگر سؤال یا مشکلی داشتید چه کار کنید.
- حقوق و مسئولیت‌های شما به‌عنوان شهروند شهرستان تان چیست.
- اگر اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما وجود دارد، ممکن است در انتهای این کتابچه ذکر شده باشد.

اگر اکنون این کتابچه را نمی‌خوانید، حتماً آن را نگه دارید تا بعداً بتوانید آن را مطالعه کنید. این کتابچه باید همراه با کتابچه دیگری که هنگام ثبت‌نام برای مزایای Medi-Cal دریافت کردید، استفاده شود. اگر درباره مزایای Medi-Cal خود سؤالی دارید، با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید.

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal، به وبسایت اداره خدمات بهداشتی و درمانی کالیفرنیا <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> مراجعه کنید.

## اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

### چگونه متوجه شوم که خودم یا آشنایانم به کمک نیاز داریم؟

بسیاری از افراد در زندگی با وضعیت دشواری رو به رو هستند و ممکن است با عارضه های مربوط به سلامت روان یا مصرف مواد مواجه شوند. مهم‌ترین چیزی که باید به یاد داشته باشید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا عضوی از خانواده‌تان واجد شرایط Medi-Cal هستید و نیازمند خدمات سلامت رفتاری هستید، با خط دسترسی شبانه‌روزی که روی جلد این کتابچه درج شده تماس بگیرید. در صورتی که «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به شما تشخیص دهد که شما یا عضوی از خانواده تان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که تحت پوشش «طرح مراقبتی تحت مدیریت» نیست، می‌تواند برای تماس با شهرستان به شما کمک کند. شهرستان به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده‌ای را برای خدماتی که ممکن است نیاز داشته باشید، پیدا کنید.

فهرست زیر می‌تواند کمک کند تا تصمیم بگیرید که آیا شما یا عضوی از خانواده‌تان نیازمند کمک است. اگر بیش از یکی از این نشانه‌ها وجود دارد یا برای مدت طولانی اتفاق می‌افتد، ممکن است حاکی از مشکلی جدی‌تر باشد که مستلزم دریافت کمک تخصصی است. در اینجا برخی از نشانه‌های رایج که ممکن است حاکی از آن باشند که شما نیازمند کمک برای عارضه سلامت روان یا مصرف مواد هستید، آمده است:

### افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلقی، احتمالاً بدون دلیل، مانند:
  - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش از حد
  - خیلی غمگین یا سرخورده
  - خیلی خوب، به شدت خوشحال
  - دمدمی مزاج یا عصبانیت برای مدت طولانی
- فکر کردن به خودکشی
- تمرکز فقط صرف دریافت و استفاده از الکل یا مواد مخدر می‌شود
- مشکلات تمرکز، حافظه یا تفکر و گفتار منطقی که توضیح آن دشوار است
- مشکلات شنیدن، دیدن یا حس کردن چیزهایی که توضیحشان دشوار است یا اغلب مردم می‌گویند وجود ندارند

### جسمی

- مشکلات جسمی متعدد، احتمالاً بدون علل آشکار، مانند:
  - سردرد
  - دل‌درد
  - خواب بسیار زیاد یا بسیار کم
  - خوردن بسیار زیاد یا بسیار کم
  - ناتوانی در واضح صحبت کردن
- افت ظاهری یا نگرانی شدید درباره ظاهر، مانند:

- کاهش یا افزایش وزن ناگهانی
- چشمان قرمز و مردمک‌های بزرگتر از معمول
- بوهای عجیب در تنفس، بدن یا لباس

#### رفتاری

- رخ دادن پیامدهای ناشی از رفتار تان به دلیل تغییرات در سلامت روان تان یا مصرف الکل یا مواد مخدر، مانند:
  - داشتن مشکل در محل کار یا مدرسه
  - مشکلات در روابط با دیگران، خانواده یا دوستان
  - فراموش کردن تعهدات
  - ناتوانی در انجام فعالیت‌های معمول و روزمره
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- داشتن رفتار مخفیانه یا نیاز مخفیانه به پول
- درگیری با نظام قضایی به دلیل تغییرات در سلامت روان تان یا مصرف الکل یا مواد مخدر

#### اعضای زیر 21 سال

##### چگونه بفهمیم که کودک یا نوجوانی به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید فرزند یا نوجوان شما علائم عارضه سلامت رفتاری را نشان می‌دهد، می‌توانید برای غربالگری و ارزیابی با شهرستان خود یا «طرح مراقبتی تحت مدیریت» «مربوط به خود تماس بگیرید. اگر فرزند یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal است و غربالگری یا ارزیابی نشان دهد که به خدمات سلامت رفتاری نیاز است، شهرستان ترتیبی خواهد داد تا فرزند یا نوجوان شما خدمات سلامت رفتاری را دریافت کند. اگر «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به شما متقاعد شود فرزند یا نوجوانتان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارد که تحت پوشش «طرح مراقبتی تحت مدیریت» نیست، می‌تواند به شما برای تماس با شهرستانتان کمک کند. همچنین برای والدینی که از مسئولیت‌های والدگری دچار استرس هستند، خدماتی در دسترس است.

اگر متخصص حاضر معتقد باشد که فرد صغیر به اندازه کافی بالغ است تا در خدمات سلامت رفتاری یا پناهگاه مسکونی شرکت کند، افراد صغیر 12 ساله به بالا ممکن است برای دریافت خدمات سرپایی سلامت روان یا خدمات پناهگاه مسکونی به رضایت والد نیاز نداشته باشند. افراد صغیر 12 ساله به بالا ممکن است برای دریافت مراقبت‌های پزشکی و مشاوره برای درمان مشکل مربوط به اختلال ناشی از مصرف مواد به رضایت والد نیاز نداشته باشند. مشارکت والد یا سرپرست الزامی است مگر اینکه متخصص حاضر پس از مشورت با فرد صغیر تشخیص دهد که مشارکت والد مناسب نیست.

فهرست زیر می‌تواند به شما کمک کند تا تصمیم بگیرید که آیا کودک یا نوجوان شما به کمک نیاز دارد. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی ادامه یابد، ممکن است فرزند یا نوجوان شما مشکل جدی‌تری داشته باشد که مستلزم دریافت کمک از متخصص است. در اینجا برخی از نشانه‌هایی که باید مراقب آن‌ها باشید، آمده است:

- مشکل شدید در تمرکز یا حفظ آرامش، که آن‌ها را در معرض خطر جسمی قرار می‌دهد یا باعث مشکلات تحصیلی می‌شود
- نگرانی‌ها یا ترس‌های شدید که مانع انجام فعالیت‌های روزانه می‌شود
- ترس شدید ناگهانی بدون دلیل، گاهی با افزایش ضربان قلب یا تنفس تند همراه است
- احساس غم زیاد یا دوری از دیگران به مدت دو هفته یا بیشتر، که باعث بروز مشکلاتی در فعالیت‌های روزمره می‌شود
- تغییرات شدید خلقی که باعث بروز مشکلاتی در روابط می‌شود
- تغییرات رفتاری شدید
- نخوردن غذا، استفراغ، یا استفاده از دارو برای کاهش وزن
- استفاده مکرر از الکل یا مواد مخدر
- رفتارهای شدید و خارج از کنترل که می‌تواند به خود یا دیگران آسیب برساند
- نقشه‌ها یا تلاش‌های جدی برای آسیب رساندن یا کشتن خود
- نزاع‌های مکرر، استفاده از اسلحه، یا نقشه جدی برای آسیب رساندن به دیگران

### دسترسی به خدمات سلامت رفتاری

#### چگونه خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات سلامت رفتاری مانند خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این کتابچه با شهرستان خود تماس بگیرید. پس از تماس با شهرستان، غربالگری می‌شوید و برای ارزیابی، یک وقت ملاقات برایتان تعیین می‌شود.

همچنین اگر عضو هستید، می‌توانید از «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به خود درخواست خدمات سلامت رفتاری کنید. اگر طرح «مراقبتی تحت مدیریت» تشخیص دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را برآورده می‌کنید، «طرح مراقبتی تحت مدیریت» کمک می‌کند تا از طریق شهرستان خود ارزیابی خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنید. در نهایت، هر مسیری را که برای دریافت خدمات سلامت رفتاری انتخاب کنید، مناسب است. حتی ممکن

است بتوانید علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق شهرستان خود، از طریق «طرح مراقبتی تحت مدیریت» نیز خدمات سلامت رفتاری دریافت کنید. اگر ارائه‌دهنده تشخیص دهد که این خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب هستند، تا زمانی که آن خدمات هماهنگ و غیر تکراری باشند، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی پیدا کنید.

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

- ممکن است توسط شخص یا سازمان دیگری از جمله پزشک عمومی/دکتر خودتان، مدرسه، یک عضو خانواده، سرپرست، «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به خود، یا سایر سازمان‌های شهرستان برای دریافت خدمات سلامت رفتاری به شهرستان خودتان ارجاع داده شوید.

معمولاً پزشک یا «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به شما به رضایت تان یا اجازه والد یا مراقب کودک نیاز خواهد داشت تا ارجاع مستقیم به شهرستان را انجام دهد.

- شهرستان شما نمی‌تواند درخواست انجام ارزیابی اولیه را برای تعیین اینکه آیا معیارهای دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارید رد کند.
- خدمات سلامت رفتاری می‌تواند توسط شهرستان یا سایر ارائه‌دهندگان تأمین شود که شهرستان با آن‌ها قرارداد دارد (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های محلی، یا ارائه‌دهندگان انفرادی).

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

خدمات سلامت رفتاری را می‌توانید در شهرستان محل زندگی خود و در صورت لزوم خارج از شهرستان خود دریافت کنید. هر شهرستان دارای خدمات سلامت رفتاری برای کودکان، نوجوانان، بزرگسالان و سالمندان است. اگر زیر 21 سال هستید، واجد شرایط پوشش و مزایای اضافی تحت «غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام و دوره‌ای» هستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام و دوره‌ای» این کتابچه مراجعه کنید.

شهرستانان به شما کمک خواهد کرد تا ارائه‌دهنده‌ای پیدا کنید که بتواند خدمات مراقبتی مورد نیاز شما را تأمین کند. شهرستان باید شما را به نزدیکترین ارائه‌دهنده به منزلتان یا به ارائه‌دهنده‌ای در چارچوب زمانی یا مسافتی عادی که نیاز هایتان را برآورده می‌سازد، ارجاع دهد.

### چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

هنگام زمان‌بندی خدمات برای شما، شهرستانان باید استانداردهای زمانی نوبت‌دهی را رعایت کند. برای خدمات سلامت روان، شهرستان باید قرار ملاقاتی با ویژگی‌های زیر را برایتان تنظیم کند:

- ظرف 10 روز اداری از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات با طرح سلامت روان؛

- ظرف 48 ساعت اگر برای یک وضعیت فوری درخواست خدمات کنید؛
- ظرف 15 روز اداری از درخواست غیرفوری شما برای تعیین قرار ملاقات با روانپزشک؛ و،
- ظرف 10 روز اداری از قرار ملاقات قبلی برای قرارهای بعدی غیرفوری مربوط به عوارض مستمر.

برای خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد، شهرستان باید قرار ملاقاتی با ویژگی‌های زیر برایتان تنظیم کند:

- ظرف 10 روز اداری از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات با ارائه‌دهنده اختلال مصرف مواد برای خدمات سرپایی و سرپایی فشرده؛
- ظرف 3 روز اداری از درخواست شما برای خدمات «برنامه درمان مواد مخدر»؛
- یک قرار ملاقات بعدی غیرفوری ظرف 10 روز، اگر تحت دوره درمان برای یک اختلال مستمر ناشی از مصرف مواد هستید، به جز موارد خاصی که ارائه‌دهنده درمانی تان مشخص کرده است.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده تشخیص دهد که از نظر پزشکی، زمان انتظار طولانی‌تری مناسب است و برای سلامتی شما مضر نیست، این زمان‌ها ممکن است طولانی‌تر شوند. اگر به شما گفته شده است که در فهرست انتظار قرار گرفته‌اید و احساس می‌کنید که مدت زمان انتظار برای سلامتی شما مضر است، با شماره تلفن درج‌شده روی جلد این کتابچه با شهرستان خود تماس بگیرید. اگر به‌موقع مراقبت دریافت نکنید، حق دارید که شکایت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره ثبت شکایت، به بخش «فرایند شکایت» در این کتابچه مراجعه کنید.

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

شما، ارائه‌دهنده خدمات تان و شهرستان همگی در تصمیم‌گیری درباره خدمات مورد نیاز شما دخیل هستید. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت خواهد کرد و به شما کمک می‌کند تا تعیین کنید چه نوع خدماتی مورد نیاز است.

برای درخواست کمک، نیازی نیست بدانید که آیا سلامت رفتاری شما تشخیص داده شده است یا یک عارضه خاص سلامت رفتاری دارید. ضمن آنکه ارائه‌دهنده شما ارزیابی را تکمیل می‌کند، می‌توانید برخی خدمات را دریافت کنید.

اگر زیر 21 سال هستید، در صورت داشتن یک عارضه سلامت رفتاری ناشی از ضربه روحی، درگیری در نظام رفاه کودکان، درگیری در دادگستری نوجوانان یا بی‌خانمانی، ممکن است بتوانید به خدمات سلامت رفتاری دسترسی پیدا کنید. علاوه بر این، اگر زیر 21 سال هستید، شهرستان باید خدمات ضروری پزشکی را برای کمک به عارضه سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که عارضه سلامت رفتاری را حفظ، پشتیبانی یا قابل‌تحمل‌تر می‌کنند یا بهبود می‌دهند، از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شوند.

برخی خدمات ممکن است مستلزم پیش‌مجوز از شهرستان باشند. خدماتی که مستلزم پیش‌مجوز هستند عبارتند از خدمات خانگی فشرده، درمان روزانه فشرده، توانبخشی روزانه، خدمات رفتار درمانی، مراقبت درمانی در دوره حضانت موقتی و خدمات مسکونی برای اختلال ناشی از مصرف مواد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره فرایند کسب پیش‌مجوز می‌توانید از شهرستان سؤال کنید. برای درخواست اطلاعات بیشتر، با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید.

فرایند مجوز شهرستان باید منطبق بر جدول زمانی مشخصی باشد.

- برای مجوز عادی اختلال ناشی از مصرف مواد، شهرستان باید ظرف 14 روز تقویمی درباره درخواست ارائه‌دهنده تان تصمیم‌گیری کند.

○ اگر شما یا ارائه‌دهنده تان درخواست کنید، یا اگر شهرستان فکر کند که به نفع شماست تا اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده تان دریافت کند، جدول زمانی می‌تواند تا 14 روز تقویمی دیگر تمدید شود. یک نمونه از زمانی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد، وقتی است که شهرستان فکر می‌کند که در صورت دریافت اطلاعات تکمیلی از ارائه دهنده تان، می‌تواند درخواست مجوز ارائه‌دهنده تان را تأیید کند و بدون آن اطلاعات، مجبور به رد درخواست خواهد بود. اگر شهرستان جدول زمانی را تمدید کند، اطلاعیه‌ای کتبی درباره تمدید برایتان ارسال خواهد کرد.

- برای پیش‌مجوز عادی سلامت روان، شهرستان باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده تان و مطابق با فوریت وضعیت شما تصمیم بگیرد، اما نباید از پنج (5) روز اداری از زمانی که شهرستان درخواست را دریافت می‌کند، بیشتر شود.

○ برای مثال، اگر پیروی از جدول زمانی عادی می‌تواند زندگی، سلامتی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به‌طور جدی به خطر بیندازد، شهرستان باید تصمیم مجوز را تسریع کند و اطلاعیه‌ای را بر اساس چارچوب زمانی مرتبط با وضعیت سلامتی شما حداکثر تا 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات ارائه دهد. اگر شما یا ارائه‌دهنده تان درخواست تمدید کنید، یا شهرستان توجیهی ارائه دهد که تمدید به نفع شماست، شهرستان می‌تواند زمان را تا 14 روز تقویمی دیگر پس از دریافت درخواست تمدید کند.

در هر دو صورت، اگر شهرستان جدول زمانی را برای درخواست مجوز ارائه‌دهنده تمدید کند، اطلاعیه‌ای کتبی درباره تمدید برایتان ارسال خواهد کرد. اگر شهرستان مطابق جدول زمانی ذکر شده تصمیم نگیرد یا خدمات درخواست شده را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا خاتمه دهد، باید «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را برای شما ارسال کند که

به شما اطلاع می‌دهد خدمات رد شده، به تأخیر افتاده، کاهش یا خاتمه یافته است و به شما اطلاع دهد که می‌توانید درخواست تجدیدنظر کنید، و اطلاعاتی درباره نحوه درخواست تجدیدنظر به شما بدهد.

می‌توانید از شهرستانان درباره فرایند مجوز، اطلاعات بیشتری درخواست کنید.

اگر با تصمیم شهرستان درباره فرایند مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «حل مشکل» در این کتابچه مراجعه کنید.

### ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و از نظر بالینی برای رسیدگی به عارضه شما مناسب باشند. برای اعضای 21 سال به بالا، خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای حفاظت از زندگی، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی جدی، یا بهبود درد شدیدتان معقول و لازم باشد.

برای اعضای زیر 21 سال، خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شود که عارضه سلامت رفتاری را اصلاح، حفظ، پشتیبانی، یا قابل‌تحمل‌تر کند یا بهبود دهد. خدماتی که وضعیت سلامت رفتاری را حفظ، پشتیبانی، یا قابل‌تحمل‌تر می‌کنند یا بهبود می‌دهند، از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شوند و به‌عنوان خدمات «غریبالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» پوشش داده می‌شوند.

### چگونه می‌توانم سایر خدمات سلامت روان را که تحت پوشش شهرستان نیستند، دریافت کنم؟

اگر در یک «طرح مراقبتی تحت مدیریت» ثبت‌نام کرده‌اید، به خدمات سرپایی سلامت روان زیر از طریق «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به خود دسترسی دارید:

- ارزیابی و درمان سلامت روان، شامل درمان فردی، گروهی و خانوادگی.
- آزمایش روانشناختی و عصب‌روانشناختی، زمانی که از نظر بالینی نشان داده شده است که این آزمایش‌ها عارضه سلامت روان را ارزیابی می‌کنند.
- خدمات سرپایی برای نظارت بر داروهای تجویزی.
- مشاوره روانپزشکی.

برای دریافت هر یک از خدمات بالا، مستقیماً با «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به خود تماس بگیرید. اگر عضو «طرح مراقبتی تحت مدیریت» نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان و کلینیک‌های مستقلی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید. شهرستان ممکن است بتواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده یا کلینیک کمک کند.



هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد می‌تواند نسخه‌های درمان عارضه سلامت روان را پُر کند. لطفاً توجه کنید که اکثر داروهای تجویزی که توسط داروخانه توزیع می‌شوند و Medi-Cal Rx نامیده می‌شوند، تحت پوشش برنامه «پرداخت در ازای خدمات Medi-Cal» هستند، نه «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به شما.

**چه خدمات دیگری برای اختلال ناشی از مصرف مواد از طریق «طرح‌های مراقبتی تحت مدیریت» یا برنامه «پرداخت در ازای خدمات Medi-Cal» در دسترس است؟**

«طرح‌های مراقبتی تحت مدیریت» باید خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد تحت پوشش را در مراکز مراقبت‌های اولیه و غربالگری تنباکو، الکل و مواد غیرقانونی را ارائه دهند. آن‌ها همچنین باید خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد را برای اعضای باردار و غربالگری مصرف الکل و مواد، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به محیط درمانی مناسب برای اعضای 11 سال به بالا را پوشش دهند. «طرح‌های مراقبتی تحت مدیریت» باید خدمات «داروهای درمان اعتیاد» (که با عنوان «درمان به کمک دارو» نیز شناخته می‌شود) را ارائه دهند یا از طریق مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان، بخش‌های اورژانس و سایر محیط‌های پزشکی قراردادی ترتیب آن را بدهند. «طرح‌های مراقبتی تحت مدیریت» همچنین باید خدمات اورژانسی لازم را برای تثبیت وضعیت عضو، از جمله بستری داوطلبانه برای سم زدایی را ارائه دهند.

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

اگر در «طرح مراقبتی تحت مدیریت» هستید، شهرستان مسئول یافتن ارائه‌دهنده ای برای شماست. اگر در «طرح مراقبتی تحت مدیریت» ثبت‌نام نکرده‌اید و Medi-Cal «معمولی» دارید، که «Medi-Cal پرداخت در ازای خدمات» نیز نامیده می‌شود، می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. قبل از شروع دریافت خدمات باید به ارائه‌دهنده خود بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است در ازای دریافت آن خدمات صورتحساب دریافت کنید. می‌توانید از یک ارائه‌دهنده خارج از «طرح مراقبتی تحت مدیریت» مربوط به خود برای خدمات تنظیم خانواده استفاده کنید.

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

اگر عارضه سلامت روان یا نشانه‌های عارضه سلامت روان را دارید که در سطح پایین‌تری از مراقبت نمی‌توان آن را به‌طور ایمن درمان کرد، و به‌دلیل عارضه سلامت روان یا علائم عارضه سلامت روان موارد زیر به شما اطلاق می‌شود، ممکن است در بیمارستان بستری شوید:

- خطری برای خود، دیگران یا اموال ایجاد کنید.
- قادر به مراقبت از خود و تهیه غذا، لباس یا سرپناه نیستید.
- خطری جدی برای سلامت جسمی خود محسوب می‌شوید.
- به‌دلیل عارضه سلامت روان، اخیراً دچار افت چشمگیری در توانایی عملکردی خود شده‌اید.

- به ارزیابی روانپزشکی، درمان دارویی، یا سایر درمان‌هایی نیاز دارید که فقط در بیمارستان قابل ارائه است.

## انتخاب ارائه‌دهنده

### چگونه برای «خدمات سلامت رفتاری» مورد نیازم یک ارائه‌دهنده پیدا کنم؟

شهرستان شما موظف است فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان فعلی را در آنلاین منتشر کند. می‌توانید لینک فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را در بخش «اطلاعات تماس شهرستان» این کتابچه پیدا کنید. این فهرست راهنما شامل اطلاعاتی درباره محل ارائه‌دهندگان، خدماتی که ارائه می‌دهند و سایر اطلاعاتی است که برای دسترسی به خدمات مراقبتی از جمله اطلاعات درباره خدمات فرهنگی و زبانی که از طرف ارائه‌دهندگان در دسترس است، به شما کمک می‌کند.

اگر درباره ارائه‌دهندگان فعلی سوالی دارید یا مایل هستید فهرست به‌روزشده راهنمای ارائه‌دهندگان را دریافت کنید، به وبسایت شهرستان خود مراجعه کنید یا با شماره تلفن درج‌شده روی جلد این کتابچه تماس بگیرید. در صورت درخواست می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان را به‌صورت کتبی یا از طریق پست دریافت کنید.

**توجه:** شهرستان ممکن است محدودیت‌هایی را در انتخاب ارائه‌دهندگان شما اعمال کند. هنگامی که برای اولین بار شروع به دریافت خدمات سلامت رفتاری می‌کنید، می‌توانید از شهرستان خود درخواست کنید که برای انتخاب اولیه، حداقل دو ارائه‌دهنده را به شما معرفی کند. همچنین شهرستان شما باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهندگان را تغییر دهید. اگر درخواست تغییر ارائه‌دهندگان را دارید، شهرستان باید در صورت امکان به شما اجازه دهد که بین حداقل دو ارائه‌دهنده، یک فرد را انتخاب کنید. شهرستان شما مسئول اطمینان از دسترسی به‌موقع شما به مراقبت است و باید مطمئن شود که تعداد ارائه‌دهندگان کافی در نزدیکی شما وجود دارند تا اطمینان حاصل شود که می‌توانید خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش را در صورت نیاز دریافت کنید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان قراردادی شهرستان تصمیم می‌گیرند که دیگر خدمات سلامت رفتاری را ارائه ندهند، زیرا ممکن است دیگر طرف قرارداد شهرستان نباشند یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. در این صورت، شهرستان باید با حسن نیت تلاش کند تا برای تمام افرادی که از آن ارائه‌دهنده خدمات دریافت می‌کردند، اطلاعیه ای کتبی ارسال کند. شما باید 30 روز تقویمی قبل از تاریخ اجرایی خاتمه یا 15 روز پس از اینکه شهرستان از توقف کار ارائه‌دهنده مطلع شد، اطلاعیه را دریافت کنید. در چنین موقعیتی، در صورت توافق شما و ارائه‌دهنده، شهرستان باید اجازه دهد که شما همچنان خدمات ارائه‌دهنده‌ای که شهرستان را ترک کرده است دریافت کنید. این امر «تداوم مراقبت» نامیده می‌شود و در زیر توضیح داده شده است.

**توجه:** افراد سرخپوست آمریکایی و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در شهرستان‌هایی زندگی می‌کنند که به «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» پیوسته‌اند نیز می‌توانند از طریق ارائه‌دهندگان خدمات درمانی سرخپوستان که گواهینامه لازم Medi-Cal را برای دارو دارند، خدمات «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» را دریافت کنند.

آیا می‌توانم به دریافت خدمات تخصصی سلامت روان از ارائه‌دهنده فعلی‌ام ادامه دهم؟

اگر در حال حاضر از یک «طرح مراقبتی تحت مدیریت» خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، تا زمانی که خدمات بین ارائه‌دهندگان هماهنگ و غیر یکسان باشند می‌توانید کماکان از آن ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی دریافت کنید، حتی اگر از ارائه‌دهنده خود خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید.

علاوه بر این، اگر در حال حاضر از طرح سلامت روان، «طرح مراقبتی تحت مدیریت»، یا یک ارائه‌دهنده مستقل Medi-Cal دیگری خدمات دریافت می‌کنید، می‌توانید «تداوم مراقبت» درخواست کنید تا بتوانید با ارائه‌دهنده فعلی خود تا 12 ماه ادامه دهید. چنانچه برای ادامه روند درمانی خود لازم است با ارائه‌دهنده کنونی‌تان ادامه دهید یا اگر تغییر به ارائه‌دهنده جدیدی ممکن است به وضعیت سلامت روان شما آسیب جدی برساند، می‌توانید درخواست «تداوم مراقبت» کنید. اگر موارد زیر صحت داشته باشد، ممکن است درخواست شما برای «تداوم مراقبت» پذیرفته شود:

- شما با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست می‌کنید، رابطه مستمر دارید و در 12 ماه گذشته به این ارائه‌دهنده مراجعه کرده اید؛
- برای ادامه درمان مستمر نیاز دارید با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید تا از آسیب جدی به سلامت تان جلوگیری شود یا خطر بستری در بیمارستان یا مراکز درمانی کاهش یابد.
- ارائه‌دهنده واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می‌سازد؛
- ارائه‌دهنده با الزامات طرح سلامت روان در خصوص انعقاد قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت هزینه‌های خدمات موافقت می‌کند؛ و
- ارائه‌دهنده مستندات مربوط به نیاز شما به خدمات را در اختیار شهرستان می‌گذارد.

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

می‌توانید درخواست کنید ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود را برای مدتی حفظ کنید اگر:

- شما با ارائه‌دهنده مدنظر رابطه مستمر دارید و قبل از تاریخ انتقال خود به «نظام سازمان یافته تحویل دارو توسط Medi-Cal» شهرستان، نزد این ارائه‌دهنده رفته بودید.
- برای ادامه درمان مستمر نیاز دارید با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید تا از آسیب جدی به سلامت تان جلوگیری شود یا خطر بستری در بیمارستان یا تیمارستان کاهش یابد.

**حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند**

با استفاده از برنامه‌ای که روی کامپیوتر، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه دانلود شده است می‌توانید به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی پیدا کنید و/یا یک ارائه‌دهنده بیابید. پیش از انتخاب کاربرد برای دریافت اطلاعات به این روش، اطلاعات مورد نظر را می‌توان در وبسایت شهرستان تان که در بخش «اطلاعات تماس شهرستان» این کتابچه فهرست شده است یافت.

## محدوده خدمات

اگر معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را داشته باشید، بر اساس نیازتان، خدمات زیر در دسترس قرار می‌گیرد. ارائه‌دهندگان با شما همکاری خواهد کرد تا تصمیم بگیرید کدام خدمات بیش از همه برای شما موثر است.

### خدمات تخصصی سلامت روان

#### خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان شامل خدمات درمانی انفرادی، گروهی یا خانوادگی است که به افراد دارای مشکلات سلامت روان کمک می‌کند تا مهارت‌های برخورد با مسائل زندگی روزمره را ایجاد کنند. این خدمات همچنین شامل فعالیت‌هایی است که ارائه‌دهنده به‌منظور بهبود خدمات برای فرد دریافت‌کننده خدمات مراقبتی انجام می‌دهد. این فعالیت‌ها شامل این موارد می‌شود: ارزیابی‌هایی برای آگاهی از نیاز شما به خدمت و موثر بودن آن؛ برنامه‌ریزی درمان برای تعیین اهداف درمان سلامت روانتان و خدمات خاصی که ارائه خواهد شد؛ و «کارهای جانبی»، که به منظور کمک به شما برای بهبودی یا حفظ توانایی‌های زندگی روزمره‌تان، به معنای همکاری (با اجازه شما) با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی‌تان است.
- خدمات سلامت روان می‌تواند در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، خانه شما یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق «سلامتی از راه دور» (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شود. شهرستان و ارائه‌دهنده با شما همکاری خواهند کرد تا تعداد دفعات دریافت خدمات/قرارهای ملاقاتتان را تعیین کنند.

#### خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، مدیریت، توزیع و نظارت بر داروهای روانپزشکی است. همچنین ارائه‌دهنده می‌تواند درباره دارو آموزش‌هایی به شما ارائه دهد. این خدمات می‌تواند در کلینیک، مطب پزشک، خانه شما، محیطی اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق «سلامتی از راه دور» (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شود.

#### مدیریت موردی هدفمند

- وقتی برای افراد دارای عارضه سلامت روان، دریافت این خدمات به‌تنهایی دشوار است، این خدمت به اعضا برای دریافت خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش‌شغلی، شغلی، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماعی کمک می‌کند. مدیریت موردی هدفمند شامل موارد زیر است، اما محدود به این‌ها نیست:
  - تدوین برنامه؛
  - اطلاع‌رسانی، هماهنگی و ارجاع؛
  - نظارت بر ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و نظام ارائه خدمات؛ و

○ نظارت بر پیشرفت فرد.

### **خدمات مداخله در بحران**

- این خدمت برای رسیدگی به وضعیت‌های فوری که نیاز به توجه آنی دارند در دسترس است. هدف مداخله در بحران کمک به افراد جامعه است تا نیازی برای رفتن به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا هشت ساعت طول بکشد و می‌تواند در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، در خانه شما یا سایر محیط‌های اجتماعی ارائه شود. این خدمات همچنین می‌توانند از طریق تلفن یا «سلامتی از راه» دور انجام شوند.

### **خدمات تثبیت وضعیت بحرانی**

- این خدمت برای رسیدگی به وضعیت‌های فوری که نیاز به توجه آنی دارند در دسترس است. تثبیت وضعیت بحرانی کمتر از 24 ساعت طول می‌کشد و باید در یک تسهیلات مراقبت درمانی شبانه‌روزی دارای مجوز، در یک برنامه سرپایی بیمارستانی، یا در مطب ارائه‌دهنده دارای مجوز ارائه شود.

### **خدمات درمانی مسکونی برای بزرگسالان**

- این خدمات، درمان سلامت روان را برای افرادی ارائه می‌دهد که دارای عارضه سلامت روان هستند و در تسهیلات مسکونی دارای مجوز زندگی می‌کنند. چنین خدماتی به افراد کمک می‌کنند مهارت‌های خود را پرورش دهند و برای افراد دارای عارضه سلامت روان، خدمات درمانی مسکونی ارائه می‌دهند. این خدمات 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته در دسترس هستند. نظام Medi-Cal هزینه اتاق و غذا را برای اقامت در این تسهیلات پوشش نمی‌دهد.

### **خدمات درمانی مسکونی برای وضعیت بحرانی**

- این خدمات به افرادی که دچار بحران جدی روانی یا عاطفی هستند، خدمات درمان سلامت روان و ایجاد مهارت ارائه می‌دهد. این خدمات برای افرادی که به مراقبت روان‌پزشکی در بیمارستان نیاز دارند، نیست. این خدمات در تسهیلات دارای مجوز به‌صورت 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته در دسترس است. نظام Medi-Cal هزینه اتاق و غذا را برای این تسهیلات پوشش نمی‌دهد.

### **خدمات درمانی روزانه فشرده**

- این برنامه‌ای ساختاریافته برای درمان سلامت روان است که به گروهی از افراد ارائه می‌شود که در غیر این صورت ممکن است نیاز به بستری در بیمارستان یا تسهیلات مراقبتی 24 ساعته دیگری داشته باشند. این برنامه سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل درمان، روان‌درمانی و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

### **توانبخشی روزانه**

- این برنامه برای کمک به افراد مبتلا به عارضه سلامت روان طراحی شده است تا برای اداره بهتر علائم خود،

مهارت‌های مقابله‌ای و زندگی را یاد بگیرند و ایجاد کنند. این برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل درمان و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

### **خدمات بیمارستان روانپزشکی برای بیمار بستری**

- این خدمات در بیمارستان‌های روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شود. یک متخصص سلامت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد که آیا فرد برای عارضه سلامت روان خود نیازمند درمان فشرده شبانه‌روزی است. اگر متخصص تشخیص دهد که عضو به درمان شبانه‌روزی نیاز دارد، این فرد باید 24 ساعت شبانه‌روز در بیمارستان بماند.

### **خدمات تسهیلات درمانی روانپزشکی**

- این خدمات در یک تسهیلات درمانی روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شود که در درمان توانبخشی 24 ساعته برای درمان عوارض جدی سلامت روان تخصص دارد. تسهیلات درمانی روانپزشکی باید با یک بیمارستان یا کلینیک در نزدیکی توافق داشته باشد تا نیازهای مراقبت‌های سلامت جسمی افراد این مرکز را برآورده کنند. تسهیلات درمانی روانپزشکی فقط می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که هیچ بیماری یا آسیب جسمی ندارند که نیازمند درمانی فراتر از آنچه باشد که معمولاً در یک محیط سرپایی قابل درمان است.

### **خدمات رفتار درمانی**

«خدمات رفتار درمانی» مداخلات درمانی سرپایی کوتاه‌مدت و فشرده‌ای هستند که برای اعضا تا سن 21 سال ارائه می‌شوند. این خدمات به‌طور خاص برای هر عضو طراحی شده‌اند. اعضای که این خدمات را دریافت می‌کنند دارای اختلالات عاطفی جدی هستند، در حال تجربه یک تغییر پراسترس یا بحران زندگی هستند، و به خدمات حمایتی خاص کوتاه‌مدت تکمیلی نیاز دارند.

این خدمات نوعی از خدمات تخصصی سلامت روان هستند که چنانچه مشکلات عاطفی جدی دارید، از طریق شهرستان در دسترس هستند. برای دریافت «خدمات رفتار درمانی» باید یک خدمت سلامت روان دریافت کنید، زیر 21 سال باشید و Medi-Cal کامل داشته باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، یک کارمند «خدمات رفتار درمانی» می‌تواند به‌صورت یک‌به‌یک با شما کار کند تا مشکلات رفتاری شدید را کاهش دهد و تلاش کند که از نیاز شما به سطوح بالاتر مراقبتی، نظیر یک خانه گروهی برای کودکان و جوانان زیر 21 سال با مشکلات عاطفی بسیار جدی جلوگیری کند.
- اگر در محل اسکان خارج از منزل زندگی می‌کنید، یک کارمند «خدمات رفتار درمانی» می‌تواند با شما کار کند



تا بتوانید به خانه یا محیطی خانوادگی، مانند خانه‌ای که در آن در حضانت موقتی هستید، بازگردید.

«خدمات رفتار درمانی» به شما و خانواده، مراقب یا سرپرست تان کمک می‌کند تا راه‌های جدیدی برای رسیدگی به رفتار مشکل‌ساز یاد بگیرید و انواع رفتارهایی را که به شما امکان می‌دهد موفق باشید، افزایش دهید. شما، کارمند خدمات رفتار درمانی، و خانواده، مراقب یا سرپرست تان به‌عنوان یک تیم با هم کار خواهید کرد تا برای مدتی کوتاه و تا زمانی که دیگر به این خدمات نیاز نداشته باشید، به رفتاری های مشکل ساز رسیدگی کنید. شما یک طرح «خدمات رفتار درمانی» خواهید داشت که مشخص می‌کند شما، خانواده، مراقب یا سرپرست تان و کارمند «خدمات رفتار درمانی» در حین دریافت این خدمات چه کارهایی انجام خواهید داد. طرح «خدمات رفتار درمانی» همچنین شامل زمان و مکان ارائه خدمات خواهد بود. کارمند «خدمات رفتار درمانی» می‌تواند در اغلب مکان‌هایی که احتمالاً در آنجا به کمک نیاز دارید با شما کار کند. این مکان‌ها شامل خانه شما، خانه‌ای که در آن در حضانت موقتی هستید، مدرسه، برنامه درمان روزانه و سایر محیط‌های اجتماعی می‌شود.

### هماهنگی مراقبت فشرده

این نوعی خدمت مدیریت موردی هدفمند است که ارزیابی، برنامه‌ریزی مراقبت و هماهنگی خدمات را برای افراد ذینفع زیر 21 سال تسهیل می‌کند. این خدمت برای کسانی است که واجد شرایط خدمات کامل Medi-Cal هستند و بر اساس ضرورت پزشکی به این خدمت ارجاع داده می‌شوند. این خدمت از طریق اصول «مدل یکپارچه عملکرد اصلی» ارائه می‌شود. این مدل شامل ایجاد «تیم کودک و خانواده» برای اطمینان از وجود رابطه ارتباطی سالم بین کودک، خانواده و سیستم‌های خدمات کودک است.

«تیم کودک و خانواده» شامل پشتیبانی حرفه‌ای (برای مثال: هماهنگ‌کننده برای مراقبت، ارائه‌دهندگان و مدیران پرونده از سازمان‌های خدمات کودک)، پشتیبانی طبیعی (برای مثال: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیون) و سایر افرادی است که با هم کار می‌کنند تا برنامه مشتری را تدوین و اجرا کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها برای رسیدن به اهدافشان پشتیبانی می‌کنند.

این خدمت همچنین دارای یک هماهنگ‌کننده است که:

- اطمینان حاصل می‌کند که دسترسی، هماهنگی و ارائه خدمات ضروری پزشکی با تأکید بر توانمندی‌ها، به‌صورت انفرادی و مبتنی بر نیاز مراجعه‌کننده است و از نظر فرهنگی و زبانی به صورتی مناسب انجام می‌پذیرد.
- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات و پشتیبانی‌ها بر اساس نیازهای کودک است.
- برای اینکه همه افراد برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان و غیره همکاری کنند، راهی ایجاد می‌کند.

- از والد/مراقب در کمک به برآوردن نیازهای کودک پشتیبانی می‌کند.
- به ایجاد «تیم کودک و خانواده» کمک می‌کند و پشتیبانی مستمر ارائه می‌دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند که کودک، در مواقع نیاز تحت مراقبت نظام‌های دیگر خدمات مراقبتی قرار می‌گیرد.

### خدمات فشرده خانگی

- این خدمات به صورتی خاص برای هر عضو طراحی شده‌اند. این خدمات شامل مداخلات مبتنی بر توانمندی‌هاست تا عارضه‌های سلامت روان را که ممکن است در عملکرد کودک/نوجوان اختلال ایجاد کند بهبود بخشد. هدف این خدمات کمک به کودک/نوجوان برای ایجاد مهارت‌های لازم برای عملکرد بهتر در خانه و جامعه و بهبود توانایی‌های خانواده برای کمک به آنان است.
- «خدمات فشرده خانگی» بر اساس «مدل یکپارچه عملکرد اصلی» و توسط «تیم کودک و خانواده» ارائه می‌شود. این خدمات از برنامه کلی خدمات خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای زیر 21 سال که واجد شرایط خدمات کامل Medi-Cal هستند ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات به یک ارجاعیه بر اساس ضرورت پزشکی نیاز است.

### مراقبت درمانی برای کودکان در حضانت موقتی

- مدل خدمات «مراقبت درمانی برای کودکان در حضانت موقتی»، خدمات تخصصی سلامت روان کوتاه‌مدت و فشرده را با آگاهی از ضربه روحی، به کودکان تا 21 سال که دارای نیازهای پیچیده عاطفی و رفتاری هستند، ارائه می‌دهد. این خدمات به‌طور خاص برای هر عضو طراحی شده‌اند. در «مراقبت درمانی برای کودکان در حضانت موقتی»، کودکان نزد والدین آموزش دیده برای درمان در حضانت موقتی گذاشته می‌شوند و تحت نظارت و حمایت قرار می‌گیرند.

### بازگشت افراد درگیر در نظام قضایی به جامعه

- ارائه خدمات سلامتی به اعضای درگیر در نظام قضایی، تا 90 روز قبل از آزادی از حبس. انواع خدمات در دسترس عبارتند از مدیریت موردی بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از ترخیص و آزادی، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت‌نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، برای مثال «برنامه درمان مواد مخدر» برای ادامه «درمان به کمک دارو» پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:
  - اگر زیر 21 سال هستند در بازداشت «تسهیلات اصلاح و تربیت جوانان» باشند.
  - اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و واجد شرایط یکی از نیازهای مراقبت‌های درمانی این برنامه باشند.

- با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده تماس بگیرید تا اطلاعات بیشتری درباره این خدمات دریافت کنید.

### **خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا (بسته به شهرستان متفاوت است)**

- خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا باعث ارتقای بهبودی، انعطاف‌پذیری، مشارکت، فعالیت‌های اجتماعی، خودکفایی، دفاع از خود، ایجاد پشتیبانی‌های طبیعی و شناسایی نقاط قدرت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته می‌شود. شما یا فرد (یا افراد) پشتیبان منتخب تان می‌توانید این خدمات را دریافت کنید و این امر می‌تواند همزمان با دریافت خدمات دیگر سلامت روان صورت گیرد. متخصص پشتیبانی همتا در خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا، فردی است که تجربه زندگی با عوارض سلامت رفتاری یا مصرف مواد را داشته و در حال بهبودی است، الزامات برنامه گواهی‌نامه تأییدشده توسط ایالت برای شهرستان را تکمیل کرده است، از سوی شهرستان برای او مجوز صادر شده، و این خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز یا گواهی ایالتی است یا نام او در آن ایالت ثبت شده است.
- خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا شامل مربیگری انفرادی و گروهی، گروه‌ها برای ایجاد مهارت‌های آموزشی، هدایت منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج دفاع از خود است.
- اعضای زیر 21 سال، صرف نظر از شهرستان محل اقامتشان، ممکن است تحت برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا برای شهرستان‌های شرکت کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمات را ارائه می‌دهد به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان تان» که در انتهای این کتابچه قرار دارد مراجعه کنید.

### **خدمات سیار بحران**

- اگر دچار بحران سلامت روان هستید، خدمات سیار بحران در دسترس است.
- خدمات سیار بحران توسط ارائه‌دهندگان درمانی در همان محلی ارائه می‌شود که شما دچار بحران هستید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر اماکن اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر تسهیلات درمانی.
- خدمات سیار بحران، 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات سیار بحران شامل واکنش سریع، ارزیابی انفرادی و تثبیت در جامعه است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز دارید، ارائه‌دهندگان خدمات سیار بحران، اتصال مستقیم یا ارجاع به سایر خدمات را نیز به آسانی ارائه خواهند داد.

خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد:

### **«خدمات» نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» شهرستان چیست؟**

خدمات «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» شهرستان برای افرادی است که دچار عارضه ناشی از مصرف مواد هستند، به این معنی که ممکن است الکل یا مواد دیگری را سوءمصرف می کنند، یا افرادی که ممکن است در معرض خطر بروز عارضه ای ناشی از مصرف مواد باشند که ممکن است متخصصان اطفال یا پزشکان عمومی نتوانند آن را درمان کنند. این خدمات همچنین شامل فعالیت هایی است که ارائه دهنده به منظور بهبود خدمات برای فرد دریافت کننده خدمات مراقبتی انجام می دهد. برای تشخیص نیاز شما به این خدمت و اثربخشی آن، این قبیل اقدامات، ارزیابی هایی را نیز شامل می شود.

خدمات «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» می تواند در کلینیک یا مطب ارائه دهنده، یا خانه شما یا سایر محیط های اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق «سلامتی از راه دور» (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شود. شهرستان و ارائه دهنده با شما همکاری خواهند کرد تا تعداد دفعات دریافت خدمات/قرارهای ملاقاتتان را تعیین کنند.

### **انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد (ASAM)**

برخی از خدمات "نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal" را که ممکن است دریافت کنید، بر اساس استانداردهای انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد است. شهرستان یا ارائه دهنده از ابزار انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد استفاده خواهد کرد تا در صورت نیاز، خدمات مناسب شما را بیابد. این نوع خدمات در قالب «سطوح مراقبتی» توصیف می شوند و در زیر تعریف شده اند.

### **غربالگری، ارزیابی، مداخله مختصر و ارجاع برای درمان (سطح 0.5 انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد)**

غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع برای درمان (SABIRT) جزو مزایای «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» نیست. این فعالیت جزو مزایای «پرداخت در ازای خدمت Medi-Cal» و «نظام ارائه مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal» برای اعضای 11 سال به بالاست. «طرح های مراقبتی تحت مدیریت» باید خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد تحت پوشش از جمله این خدمات را به اعضای 11 سال به بالا ارائه دهند.

### **خدمات مداخله زودهنگام**

خدمات مداخله زودهنگام بخشی از خدمات تحت پوشش «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» برای اعضای زیر 21 سال است. هر عضو زیر 21 سال که غربالگری می شود و مشخص می شود که در معرض خطر

بروز اختلال ناشی از مصرف مواد است، می‌تواند تمام خدمت تحت پوشش در سطح خدمات سرپایی را به‌عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کند. تشخیص اختلال ناشی از مصرف مواد برای خدمات مداخله زودهنگام برای اعضای زیر 21 سال الزامی نیست.

### **غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای**

اعضای زیر 21 سال می‌توانند خدمات یادشده در ابتدای این کتابچه و همچنین خدمات تکمیلی Medi-Cal را از طریق مزیتی به نام «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» دریافت کنند.

برای دریافت خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای»، فرد عضو باید زیر 21 ساله باشد و Medi-Cal کامل داشته باشد. این مزیت خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به شرایط سلامت جسمی و رفتاری ضروری هستند. خدماتی که یک عارضه را حفظ، پشتیبانی، بهبود یا قابل تحمل‌تر می‌کنند، کمک‌کننده به آن عارضه محسوب می‌شوند و به‌عنوان خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» تحت پوشش هستند. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال متفاوت و انعطاف‌پذیرتر از معیارهای دسترسی برای بزرگسالانی است که به «نظام سازمان یافته دارو توسط Medi-Cal» دسترسی دارند، تا الزامات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» و هدف پیشگیری و مداخله زودهنگام برای عوارض اختلال ناشی از مصرف مواد برآورده شود.

اگر درباره این خدمات سوالی دارید، لطفاً با شهرستان خود تماس بگیرید یا از [صفحه وب غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای DHCS](#) بازدید کنید.

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

- خدمات مشاوره تا ۹۰ دقیقه ساعت در هفته برای اعضای بزرگسال و کمتر از شش ساعت در هفته برای اعضای زیر 21 سال در صورت ضرورت پزشکی ارائه می‌شود. ممکن است بر اساس نیاز هایتان ساعات بیشتری را دریافت کنید. خدمات می‌تواند توسط فردی دارای مجوز، مانند مشاور، به‌صورت حضوری، از طریق تلفن یا از طریق «سلامتی از راه دور» ارائه شود.
- خدمات سرپایی عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (انفرادی و گروهی)، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف الکل و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال ناشی از مصرف مواد.

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

- خدمات سرپایی فشرده حداقل ۱۹ ساعت و حداکثر ۱۹ ساعت در هفته برای بزرگسالان، و حداقل شش ساعت و حداکثر ۱۹ ساعت در هفته برای اعضای زیر ۲۱ سال در صورت ضرورت پزشکی به اعضا ارائه می‌شود. تعداد ساعات ارائه این خدمات ممکن است بر اساس ضرورت از حداکثر تعیین‌شده فراتر رود. این خدمات، عمدتاً مشاوره و آموزش درباره مسائل مرتبط با اعتیاد است. این خدمات را متخصصان دارای مجوز یا مشاوران دارای گواهینامه می‌توانند در محیطی ساختاریافته ارائه دهند. خدمات درمان سرپایی فشرده ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق «سلامتی از راه دور» یا از طریق تلفن ارائه شود.
- خدمات سرپایی فشرده شامل همان موارد خدمات سرپایی است. تفاوت اصلی بین این دو، تعداد ساعات بیشتر است.

### بستری جزئی (بسته به شهرستان متفاوت است) (سطح 2.5 انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد) - در شهرستان

#### لس آنجلس ارائه نمی‌شود

- اعضای زیر ۲۱ سال، صرف نظر از شهرستانی که در آن زندگی می‌کنند، می‌توانند این خدمات را تحت «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» دریافت کنند.
- در صورت ضرورت پزشکی، خدمات «بستری جزئی» شامل هفته‌ای ۲۰ ساعت خدمات یا بیشتر است. برنامه‌های بستری جزئی، دسترسی مستقیم به خدمات روانپزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی‌شده را که مستلزم نظارت یا مدیریت روزانه هستند، برآورده می‌کنند، اما می‌توان در یک کلینیک به صورتی مناسب به آنها رسیدگی کرد. این خدمات ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق «سلامتی از راه دور» یا از طریق تلفن ارائه شود.
- خدمات «بستری جزئی» مشابه خدمات سرپایی فشرده است، و تفاوت‌های اصلی آن افزایش تعداد ساعات و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی است.

### درمان مسکونی (منوط به صدور مجوز شهرستان) (سطح 4.0 - 3.1 انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد)

- درمان مسکونی برنامه‌ای است که در صورت تشخیص ضرورت پزشکی، خدمات توانبخشی را به اعضای دارای تشخیص اختلال ناشی از مصرف مواد ارائه می‌دهد. فرد عضو باید ساکن آن ملک باشد و در تلاش‌هایش برای تغییر، حفظ و به کارگیری مهارت‌های میان‌فردی و زندگی مستقل با بهره‌گیری از نظام‌های پشتیبانی اجتماعی حمایت شود. اکثر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، ممکن است از «سلامتی از راه دور» استفاده شود.

دور» و تلفن نیز برای ارائه خدمات در حین درمان مسکونی استفاده شود. ارائه‌دهندگان و ساکنان با هم همکاری می‌کنند تا موانع را تعریف، اولویت‌ها را تعیین، اهداف را مشخص و مشکلات مرتبط با اختلال ناشی از مصرف مواد را حل کنند. اهداف شامل عدم مصرف مواد، آمادگی برای محرک‌های بازگشت به مصرف، بهبود سلامت شخصی و مهارت‌های اجتماعی و مشارکت در مراقبت طولانی‌مدت است.

- خدمات مسکونی نیازمند پیش‌مجوز از «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» شهرستان هستند.
- خدمات مسکونی عبارتند از پذیرش و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف الکل و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال ناشی از مصرف مواد.
- ارائه‌دهندگان خدمات مسکونی ملزم هستند داروهای درمان اعتیاد را یا مستقیماً در محل ارائه دهند یا به اعضا در دریافت داروهای درمان اعتیاد در بیرون از محل کمک کنند. ارائه‌دهندگان خدمات مسکونی صرفاً با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان «داروهای درمان اعتیاد» این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات مسکونی ملزم هستند داروها را برای اعضای تحت پوشش «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» تجویز و تأمین کنند.

### **خدمات درمانی حین بستری (منوط به صدور مجوز شهرستان) (بسته به شهرستان متفاوت است) (سطح 4.0 – 3.1)**

#### **انجمن پزشکی آمریکا برای اعتیاد)**

- افراد دینفع زیر 21 سال، صرف نظر از شهرستان محل اقامتشان، ممکن است تحت برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- خدمات بستری در یک مرکز 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی، نظارت و درمان اعتیاد را تحت هدایت افراد متخصص و در مرکزی دارای امکان بستری ارائه می‌دهد. اکثر این خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود؛ باین‌حال، ممکن است برای ارائه خدمات درمانی از «سلامتی از راه دور» و تلفن نیز حین بستری استفاده شود.
- خدمات بستری بسیار ساختاریافته هستند و احتمالاً یک پزشک همراه با پرستاران رسمی، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی به‌صورت شبانه‌روزی در محل حضور دارند. خدمات بستری عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف الکل و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال ناشی از مصرف مواد.

## برنامه درمان مواد مخدر

- «برنامه‌های درمان مواد مخدر» برنامه‌هایی خارج از بیمارستان هستند که زمانی که توسط پزشک به‌عنوان ضرورت پزشکی تجویز شده باشند، داروهایی را برای درمان اختلالات ناشی از مصرف مواد ارائه می‌کنند. «برنامه‌های درمان مواد مخدر» موظف هستند تا به اعضا داروهایی از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی‌سولفیرام (methadone, buprenorphine, naloxone, disulfiram) را ارائه دهند

- هر عضو باید حداقل 50 دقیقه جلسه مشاوره در هر ماه تقویمی دریافت کند. این خدمات مشاوره می‌تواند به‌صورت حضوری، از طریق «سلامتی از راه دور» یا از طریق تلفن ارائه شود. خدمات درمان مواد مخدر عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانوادگی، روان‌درمانی پزشکی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبتی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف الکل و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال ناشی از مصرف مواد.

## اداره علائم ترک اعتیاد

- «خدمات اداره علائم ترک اعتیاد»، فوری و به‌صورت کوتاه‌مدت ارائه می‌شوند. این خدمات را می‌توان قبل از انجام ارزیابی کامل ارائه کرد. «خدمات اداره علائم ترک اعتیاد» ممکن است در محیطی سرپایی، مسکونی یا بستری ارائه شود.
- صرف نظر از نوع محیط، هر عضو در طول فرایند «اداره علائم ترک اعتیاد» باید تحت نظارت باشد. اعضایی که خدمات «اداره علائم ترک اعتیاد» را در محیطی مسکونی یا به‌صورت بستری دریافت می‌کنند، باید ساکن آن محل باشند. خدمات توانبخشی و بازتوانی که ضرورت پزشکی دارند توسط پزشک دارای مجوز یا تجویزکننده دارای مجوز تجویز می‌شوند.
- «خدمات اداره علائم ترک اعتیاد» عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال ناشی از مصرف الکل و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد غیرافیونی، خدمات نظارتی و بهبودی.

## داروهای درمان اعتیاد

- خدمات داروهای درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیربالینی در دسترس است. داروهای درمان اعتیاد شامل تمام داروها و محصولات بیولوژیکی مورد تأیید FDA (سازمان غذا و داروی آمریکا) برای درمان اختلال ناشی از مصرف الکل، اختلال ناشی از مصرف مواد افیونی و سایر اختلالات ناشی از مصرف مواد است. اعضا حق دارند داروهای درمان اعتیاد را در محل یا از طریق ارجاعیه، خارج از تسهیلات دریافت کنند. فهرست داروهای مورد تأیید شامل موارد زیر است:



- آکامپروسات کلسیم (Acamprosate Calcium)
- بوپرنورفین هیدروکلراید (Buprenorphine Hydrochloride)
- بوپرنورفین تزریقی آهسته رهش (سابلوکید) (Buprenorphine Etended-Release Injactable(Sublocade))
- بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید (Bupronorphine/Naloxone Hydrochloride)
- نالوکسان هیدروکلراید (Naloxone Hydrochloride)
- نالتراکسون (خوراکی) (Naltrexone)
- سوسپانسیون تزریقی نالتراکسون میکروسفر (ویویترول) (Naltrexone Microsphere) [ Injactable Suspension(Vivitrol)]
- لوفکسیدین هیدروکلراید (لوسمیرا) [(Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra))
- دی‌سولفیرام (آنتابوس) [(Disulfiram (Antabuse))
- متادون (ارائه شده توسط «برنامه‌های درمان مواد مخدر» [Methadone (delivered by Narcotic Treatment Programs)])

- داروهای درمان اعتیاد ممکن است همراه با خدمات زیر ارائه شوند: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره انفرادی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، خدمات مداخله در بحران اختلال ناشی از مصرف مواد و «خدمات اداره علائم ترک اعتیاد». داروهای درمان اعتیاد ممکن است در قالب بخشی از تمام خدمات «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» ارائه شود، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات سرپایی فشرده و درمان مسکونی.
- اعضا می‌توانند به داروهای درمان اعتیاد خارج از «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» شهرستان نیز دسترسی داشته باشند. برای مثال، داروهای درمان اعتیاد مانند بوپرنورفین (buprenorphine) را برخی تجویزکنندگان در مراکز مراقبت اولیه که با "طرح مراقبتی تحت مدیریت" مربوط به شما کار می‌کنند تجویز می‌کنند و می‌توانند در داروخانه‌ها تحویل یا برای مصرف بیمار در همان محل ارائه شوند.

### بازگشت افراد درگیر در نظام قضایی به جامعه

- ارائه خدمات سلامتی به اعضای درگیر در نظام قضایی تا 90 روز قبل از آزادی از حبس. انواع خدمات دسترس عبارتند از مدیریت موردی بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از ترخیص و آزادی، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت‌نام نزد ارائه‌دهنده مناسب،

برای مثال «برنامه درمان مواد مخدر» برای ادامه «درمان به کمک دارو» پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:

- اگر زیر 21 سال هستند در بازداشت «تسهیلات اصلاح و تربیت جوانان» باشند.
  - اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و واجد شرایط یکی از خدمات مراقبت‌های درمانی این برنامه باشند.
- با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده تماس بگیرید تا اطلاعات بیشتری درباره این خدمات دریافت کنید.

### خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا

- «خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا»، باعث ارتقای بهبودی، انعطاف‌پذیری، مشارکت، فعالیت‌های اجتماعی، خودکفایی، دفاع از خود، ایجاد پشتیبانی‌های طبیعی و شناسایی نقاط قدرت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته می‌شود. شما یا فرد (یا افراد) مهم پشتیبان منتخب شما می‌توانید این خدمات را دریافت کنید و این امر می‌تواند همزمان با دریافت دیگر خدمات «نظام سازمان یافته ارائه دارو توسط Medi-Cal» صورت گیرد. متخصص پشتیبانی همتا در «خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا»، فردی است که تجربه زندگی با عوارض سلامت رفتاری یا مصرف مواد را دارد و در حال بهبودی است، الزامات برنامه گواهی‌نامه تأییدشده توسط ایالت را برای شهرستان تکمیل کرده است، از سوی شهرستان‌ها برای او مجوز صادر شده، و این خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز یا گواهی ایالتی است یا در آن ایالت ثبت شده است و یا از الزامات دریافت مجوز مستثنی است.
- «خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا»، شامل مربیگری انفرادی و گروهی، گروه‌های ایجاد مهارت‌های آموزشی، هدایت منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج دفاع از خود است.
- اعضای زیر 21 سال، صرف نظر از شهرستان محل اقامتشان، ممکن است تحت برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه «خدمات Medi-Cal برای پشتیبانی همتا» برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمات را ارائه می‌دهد به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان تان» که در انتهای این کتابچه قرار دارد مراجعه کنید.

### خدمات بهبودی

- خدمات بهبودی می‌تواند بخش مهمی از بهبودی و تندرستی شما باشد. خدمات بهبودی می‌تواند به شما کمک کند تا برای اداره سلامتی و مراقبت‌های درمانی تان با جامعه درمانی ارتباط برقرار کنید. بنابراین، این خدمت بر

نقش شما در اداره سلامتی تان، استفاده از راهبردهای مؤثر پشتیبانی برای اداره کردن خود و سازماندهی منابع داخلی و اجتماعی برای ارائه مستمر پشتیبانی برای اداره کردن خود تأکید می‌کند.

- بر اساس ارزیابی خودتان یا ارزیابی ارائه‌دهنده تان در رابطه با خطر بازگشت به مصرف، می‌توانید «خدمات بهبودی» را دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات بهبودی را به‌صورت حضوری، از طریق «سلامتی از راه دور» یا از طریق تلفن دریافت کنید.
- خدمات بهبودی عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره انفرادی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، نظارت بر بهبودی و فعالیت‌های پیشگیری از بازگشت به مصرف.

### هماهنگی مراقبت

- «خدمات هماهنگی مراقبت» عبارتند از فعالیت‌هایی به منظور ارائه هماهنگی مراقبت برای اختلال ناشی از مصرف مواد، مراقبت سلامت روان و مراقبت پزشکی و برقراری ارتباط با خدمات و پشتیبانی‌ها برای سلامتی تان. «هماهنگی مراقبت» همراه با خدمات کامل ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های بالینی یا غیربالینی، از جمله در جامعه تان ارائه شود.
- «خدمات هماهنگی مراقبت» عبارتند از هماهنگی با ارائه‌دهندگان پزشکی و سلامت روان برای نظارت بر و پشتیبانی از عوارض سلامتی، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات فرعی از جمله ارتباط شما با خدمات موجود در جامعه مانند مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن.

### مدیریت مشروط

- اعضای زیر 21 سال، صرف نظر از شهرستان محل اقامتشان، ممکن است از طریق برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط دریافت این خدمت باشند.
- ارائه «خدمات مدیریت مشروط» برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمات را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان تان» که در انتهای این کتابچه قرار دارد مراجعه کنید.
- «خدمات مدیریت مشروط» نوعی درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال ناشی از مصرف محرک است که در آن اعضای واجد شرایط در یک خدمت «مدیریت مشروط» سرپایی ساختاریافته 24 هفته‌ای شرکت می‌کنند و بعد از آن هم به مدت شش ماه یا بیشتر درمان تکمیلی و خدمات حمایتی بهبودی بدون مشوق دریافت می‌کنند.
- 12 هفته اول خدمات «مدیریت مشروط» شامل مجموعه‌ای از مشوق‌ها برای رسیدن به اهداف درمانی و به ویژه عدم مصرف محرک‌ها [مانند کوکائین (cocaine)، آمفتامین (amphetamine) و متامفتامین (methamphetamine)] است. شرکت‌کنندگان باید با انجام آزمایش ادرار، بر اساس تعداد دفعاتی که در برنامه خدمات «مدیریت مشروط» تعیین می‌شود، موافقت کنند. مشوق‌ها معادل وجه نقدی است (مثلاً کارت هدیه).

- «خدمات مدیریت مشروط» فقط برای اعضای در دسترس است که در یک دوره درمانی جامع و انفرادی ثبت‌نام و شرکت می‌کنند و خدمات را در محیطی غیرمسکونی دریافت می‌کنند که تحت مدیریت یک ارائه‌دهنده شرکت کننده در خدمات است.

#### خدمات سیار بحران

- اگر دچار بحران مصرف مواد هستید، خدمات سیار بحران در دسترس است.
- خدمات سیار بحران توسط ارائه‌دهندگان درمانی در همان محلی ارائه می‌شود که شما دچار بحران هستید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر اماکن اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر محیط‌های تسهیلاتی.
- خدمات سیار بحران، 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات سیار بحران شامل واکنش سریع، ارزیابی انفرادی و تثبیت در جامعه است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز دارید، ارائه‌دهندگان خدمات سیار بحران، اتصال مستقیم یا ارجاع به سایر خدمات را نیز به آسانی ارائه خواهند داد.

## خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا «سلامتی از راه دور»

برای دریافت خدمات سلامت رفتاری، تماس حضوری و ارتباط رودررو بین شما و ارائه‌دهنده همواره الزامی نیست. بر اساس خدماتی که دریافت می‌کنید، ممکن است بتوانید خدمات را از طریق تلفن یا «سلامتی از راه دور» دریافت کنید. ارائه‌دهنده تان باید درباره نحوه استفاده از تلفن یا «سلامتی از راه دور» به شما توضیح دهد و مطمئن شود که قبل از شروع خدمات از طریق تلفن یا «سلامتی از راه دور»، با این روش موافقت می‌کنید. حتی اگر با دریافت خدمات از طریق «سلامتی از راه دور» یا تلفن موافقت کنید، می‌توانید بعداً انتخاب کنید که خدمات را به صورت حضوری یا رودررو دریافت کنید. برخی از خدمات سلامت رفتاری را نمی‌توان صرفاً از طریق «سلامتی از راه دور» یا تلفن ارائه کرد، زیرا مستلزم این هستند که شما برای خدمت در یک مکان خاص، مانند خدمات درمانی مسکونی یا خدمات بیمارستانی حاضر باشید.

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

اگر خدماتی را که از شهرستان خود می‌خواهم دریافت نکنم، چه می‌شود؟

شهرستان برای حل مشکلات مرتبط با خدماتی که می‌خواهید یا هم‌اینک دریافت می‌کنید، باید راهکاری داشته باشد. این امر فرایند حل مشکل نامیده می‌شود و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرایند شکایت: اظهار شفاهی یا کتبی نارضایتی درباره هر مسئله مربوط به خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات اختلال ناشی از مصرف مواد، ارائه‌دهنده، یا شهرستان. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «فرایند شکایت» در این کتابچه مراجعه کنید.
- فرایند تجدیدنظر: تجدیدنظر زمانی است که شما با تصمیم شهرستان برای تغییر خدماتتان (مثلاً رد، خاتمه یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «فرایند تجدیدنظر» در این کتابچه مراجعه کنید.
- فرایند دادرسی عادلانه ایالتی: اگر شهرستان تجدیدنظر شما را رد کند، «دادرسی عادلانه ایالتی» جلسه‌ای با حضور یک قاضی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) خواهد بود. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «دادرسی عادلانه ایالتی» در این کتابچه مراجعه کنید.

ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» پیامد منفی برای شما ندارد و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد گذاشت. ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر به شما کمک می‌کند خدمات مورد نیازتان را دریافت کنید و مشکلاتی را که با خدمات سلامت رفتاری دارید، حل کنید. همچنین این شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر به‌واسطه ارائه اطلاعاتی که می‌توانند برای بهبود خدمات استفاده شوند، به شهرستان کمک می‌کنند. شهرستان شما پس از تکمیل شکایت یا درخواست تجدیدنظر، نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان و والدین/سرپرستان اطلاع خواهد داد. دفتر «دادرسی عادلانه ایالتی» پس از تکمیل «دادرسی عادلانه ایالتی»، نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده اطلاع خواهد داد.

**توجه:** درباره هر یک از فرایندهای حل مشکل در زیر بیشتر بیاموزید.

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

شهرستان شما این فرایندها را برایتان توضیح خواهد داد و باید در ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» کمک‌تان کند. همچنین شهرستان می‌تواند کمک‌تان کند تا تصمیم بگیرید که آیا برای آنچه که فرایند «درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده» نامیده می‌شود واجد شرایط هستید، که به آن معنی است درخواستتان سریع‌تر بررسی خواهد شد زیرا سلامت، سلامت روان و/یا ثبات شما در معرض خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری از جمله ارائه‌دهنده یا مدافع‌تان اجازه دهید از طرف شما اقدام کند.

اگر مایل به دریافت کمک هستید، با استفاده از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این کتابچه با شهرستان خود تماس بگیرید. شهرستان شما باید کمک معقولی در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل مرتبط با شکایت یا درخواست تجدیدنظر ارائه دهد. این امر شامل ارائه خدمات مترجم شفاهی و شماره تلفن‌های رایگان برای افرادی است که دچار مشکل شنوایی هستند و یا برای صحبت از طریق تلفن دچار مشکل هستند، ولی محدود به این خدمات نمی‌شود.

### اگر به کمک بیشتری نیاز دارید

با دفتر بازرسی «اداره خدمات بهداشتی و درمانی کالیفرنیا» تماس بگیرید:

- **تلفن: 1-888-452-8609**، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 عصر (به‌استثنای تعطیلات).

یا

- **ایمیل: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)**. لطفاً توجه کنید: پیام‌های ایمیل محرمانه تلقی نمی‌شوند (لطفاً اطلاعات شخصی را در پیام ایمیل ننویسید).

همچنین می‌توانید از دفتر کمک‌های حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. اگر درباره حقوق «دادرسی عادلانه ایالتی» خود سوالی دارید، می‌توانید با «واحد عمومی پرسش و پاسخ» «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» از طریق این شماره تماس بگیرید:

**1-800-952-5253** (اگر به خوبی نمی‌شنوید یا نمی‌توانید به راحتی صحبت کنید، با شماره **1-800-952-8349**

تماس بگیرید).

### شکایات

#### شکایت چیست؟

شکایت اظهار نارضایتی راجع به خرسند نبودن شما درباره هر جنبه‌ای از خدمات سلامت رفتاری تان یا شهرستان است که تحت پوشش فرایندهای درخواست تجدیدنظر یا «دادرسی عادلانه ایالتی» نیست.

#### فرایند شکایت چیست؟

فرایند شکایت:

- شامل مراحل ساده برای ثبت شکایت به‌صورت شفاهی یا کتبی است.
- باعث سلب حقوق یا خدمات شما نمی‌شود یا علیه ارائه‌دهنده شما استفاده نخواهد شد.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری را برای اقدام از طرف خود تعیین کنید. این شخص می‌تواند یک ارائه‌دهنده یا مدافع باشد. اگر موافقت کنید که شخص دیگری از طرف شما اقدام کند، ممکن است از شما درخواست شود

یک فرم تفویض اختیار را امضا کنید که به شهرستان تان اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص بگذارد.

- مطمئن می‌شود که شخص تأیید شده برای تصمیم‌گیری درباره شکایت، واجد شرایط تصمیم‌گیری است و قبلاً در هیچ سطحی در بررسی یا تصمیم‌گیری شرکت نداشته است.
- وظایف شهرستان تان، ارائه‌دهنده و خود شما را تعیین می‌کند.
- اطمینان حاصل می‌کند که نتایج شکایت در چارچوب زمانی لازم ارائه می‌شود.

### **چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟**

اگر از مراقبتی که دریافت کرده‌اید ناراضی هستید یا نگرانی دیگری درباره شهرستان خود دارید، می‌توانید در هر زمان شکایت کنید.

### **چگونه می‌توانم شکایت را ثبت کنم؟**

در هر زمانی می‌توانید با خط دسترسی شبانه‌روزی شهرستان خود تماس بگیرید تا برای ثبت شکایت کمک دریافت کنید. شکایات را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کرد. شکایات شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند. اگر شکایت خود را به صورت کتبی ثبت می‌کنید، لطفاً به موارد زیر توجه کنید: شهرستان شما پاکت‌های پستی آدرس‌دار را در تمام مراکز ارائه‌دهندگان فراهم می‌کند. اگر پاکت پستی آدرس‌دار ندارید، شکایات کتبی خود را به آدرس ارائه‌شده روی جلد این کتابچه ارسال کنید.

### **چگونه بفهمم که شهرستان شکایت من را دریافت کرده است؟**

شهرستان شما موظف است ظرف پنج روز تقویمی از دریافت، با ارسال یک نامه کتبی به شما اطلاع دهد که شکایتان را دریافت کرده است. شکایتی که تلفنی یا حضوری دریافت می‌شود و شما موافقت می‌کنید که تا پایان روز اداری بعد حل شود، از این قاعده مستثنی است و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

### **چه زمانی درباره شکایت من تصمیم‌گیری خواهد شد؟**

شهرستان شما باید ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ ثبت شکایت، درباره شکایت شما تصمیم‌گیری کند.

### **چگونه بفهمم که شهرستان درباره شکایت من تصمیم‌گیری کرده است؟**

وقتی تصمیمی درباره شکایت شما گرفته شود، شهرستان:

- برای شما یا شخص مورد تأییدتان یک اطلاعیه کتبی حاوی تصمیم ارسال خواهد کرد؛
- برای شما یا شخص مورد تأییدتان «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را ارسال خواهد کرد که اگر شهرستان به موقع درباره تصمیم شکایت به شما اطلاع‌رسانی نکند، شما را درباره حق درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» آگاه می‌سازد؛
- به شما درباره حق درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» مشاوره ارائه خواهد کرد.



اگر شکایت شما تلفنی یا حضوری ثبت شده باشد و موافقت کنید که تا پایان روز اداری بعد از تاریخ ثبت، مشکلاتان حل شود، ممکن است اطلاعیه ای کتبی درباره تصمیم دریافت نکنید.

**توجه:** شهرستان شما موظف است در تاریخ انقضای چارچوب زمانی، یک «اطلاعیه تعیین مزایا درجهت نامطلوب» برای شما ارائه دهد. اگر «اطلاعیه تعیین مزایا درجهت نامطلوب» را دریافت نکنید، برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید با شهرستان تماس بگیرید.

### **آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟**

خیر، می‌توانید شکایت خود را در هر زمانی ثبت کنید.

### **درخواست‌های تجدینظر**

زمانی که با تصمیم شهرستان درباره خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا می‌خواهید دریافت کنید موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدینظر کنید. با استفاده از روش‌های زیر می‌توانید درخواست کنید که تصمیم شهرستان بازبینی شود:

- فرایند درخواست تجدینظر عادی.
- یا
- فرایند درخواست تجدینظر تسریع شده.

**توجه:** این دو نوع درخواست تجدینظر مشابه هستند؛ با این حال، برای اینکه واجد شرایط درخواست تجدینظر تسریع شده شوید، الزامات خاصی وجود دارد (به الزامات زیر مراجعه کنید).

شهرستان در تکمیل فرم‌ها و انجام سایر مراحل ثبت درخواست تجدینظر، از جمله برای آماده‌سازی درخواست تجدینظر کتبی، اطلاع‌رسانی به شما درباره محل دسترسی به فرم در وبسایتشان، یا ارائه فرم به شما در صورت درخواست، باید به شما کمک کند. همچنین مطابق با مقررات فدرال، شهرستان برای درخواست ادامه مزایا در طول درخواست تجدینظر درباره «تعیین مزایا درجهت نامطلوب» باید به شما مشاوره دهد و کمک‌تان کند.

### **فرایند درخواست تجدینظر عادی چه کار می‌کند؟**

فرایند درخواست تجدینظر عادی:

- به شما امکان می‌دهد درخواست تجدینظر را به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کنید.
- اطمینان حاصل می‌کند که ثبت درخواست تجدینظر باعث سلب حقوق یا خدمات شما نمی‌شود یا به هیچ صورتی علیه ارائه‌دهنده شما استفاده نخواهد شد.
- به شما امکان می‌دهد به شخص دیگری (از جمله ارائه‌دهنده یا مدافع) برای اقدام از طرف خود اجازه دهید. لطفاً توجه کنید: اگر به شخص دیگری برای اقدام از طرف خود اجازه می‌دهید، شهرستان ممکن است از شما بخواهد

- فرمی را امضا کنید که به شهرستان اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص بگذارد.
- در صورت درخواست تجدیدنظر در چارچوب زمانی لازم، مزایای شما ادامه می‌یابد. لطفاً توجه کنید: این فرصت، 10 روز از تاریخی است که «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» از طریق پست ارسال یا به صورت حضوری به شما تحویل داده شد.
- اطمینان حاصل می‌کند که در طول مدت رسیدگی به درخواست تجدیدنظر و در صورتی که تصمیم نهایی تجدیدنظر برای «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» به نفع شهرستان باشد، هزینه‌ای بابت تداوم خدمات پرداخت نمی‌کنید.
- اطمینان حاصل می‌کند که تصمیم‌گیرندگان درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط هستند و قبلاً در هیچ سطحی در بررسی یا تصمیم‌گیری شرکت نداشته‌اند.
- به شما یا نماینده شما اجازه می‌دهد که پرونده خود، از جمله سوابق پزشکی و سایر اسناد مربوطه را بررسی کنید.
- به شما فرصت معقولی می‌دهد تا شواهد، شهادت و استدلال‌های خود را به صورت حضوری یا کتبی ارائه دهید.
- به شما، شخص مورد تأییدتان، یا نماینده قانونی اموال عضو متوفی اجازه می‌دهد به‌عنوان طرف‌های درخواست تجدیدنظر حضور داشته باشید.
- تأیید کتبی شهرستان مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما در دست بررسی است را به شما ارائه می‌دهد.
- پس از تکمیل فرایند تجدیدنظر، شما را از حق درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» آگاه می‌کند.

### چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر را ثبت کنم؟

- در موارد زیر می‌توانید درخواست تجدیدنظر را در شهرستان خود ثبت کنید:
- شهرستان یا ارائه‌دهنده طرف قرارداد تشخیص می‌دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را برآورده نمی‌کنید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی شما، یک خدمت سلامت رفتاری را برای شما توصیه می‌کند و از شهرستان تان درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان درخواست را رد می‌کند یا نوع یا تناوب خدمت را تغییر می‌دهد.
- ارائه‌دهنده شما از شهرستان درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان اطلاعات بیشتری را الزام می‌کند و فرایند تأیید را به‌موقع تکمیل نمی‌کند.
- شهرستان تان خدمات را بر اساس زمان‌بندی از پیش تعیین‌شده خود ارائه نمی‌دهد.
- احساس می‌کنید که شهرستان نیازهای شما را به‌موقع برآورده نمی‌کند.
- شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده شما به‌موقع حل و فصل نشده است.
- شما و ارائه‌دهنده تان درباره خدمات ضروری سلامت رفتاری اختلاف نظر دارید.

### چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر را ثبت کنم؟

- می‌توانید درخواست تجدیدنظر را از طریق یکی از سه روش زیر ثبت کنید:
  - با شماره تلفن رایگان شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید. پس از تماس، باید یک درخواست تجدیدنظر کتبی نیز ثبت کنید؛ یا
  - درخواست تجدیدنظر خود را از طریق پست ارسال کنید (شهرستان پاکت‌های آدرس‌دار را برای ارسال درخواست تجدیدنظر در تمام مراکز ارائه‌دهندگان فراهم خواهد کرد). توجه: اگر پاکت پستی آماده ارسال ندارید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را مستقیماً به آدرس مندرج روی جلد این کتابچه ارسال کنید؛ یا
  - درخواست تجدیدنظر خود را از طریق ایمیل یا فکس ارسال کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان تان» که در انتهای این کتابچه قرار دارد مراجعه کنید.

### چگونه بدانم که درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری شده است؟

- شما یا شخص مورد تأییدتان، نتیجه درخواست تجدیدنظر خود را به‌صورت اطلاعیه‌ای کتبی از شهرستان دریافت خواهید کرد. این اطلاعیه شامل اطلاعات زیر خواهد بود:
- نتایج فرایند راه حل برای درخواست تجدیدنظر.
  - تاریخ تصمیم‌گیری درباره درخواست تجدیدنظر.
  - اگر نتیجه درخواست تجدیدنظر به نفع شما نباشد، این اطلاعیه شامل اطلاعاتی درباره حق شما برای «دادرسی عادلانه ایالتی» و نحوه درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» خواهد بود.

### آیا مهلت زمانی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟

شما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب»، درخواست تجدیدنظر خود را ثبت کنید. در مواردی که «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت نمی‌کنید، هیچ موعدی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود ندارد؛ بنابراین می‌توانید این نوع درخواست تجدیدنظر را در هر زمانی ثبت کنید.

### چه زمانی درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

شهرستان باید ظرف 30 روز تقویمی از دریافت درخواستتان، درباره درخواست تجدیدنظر شما تصمیم بگیرد.

### اگر نمی‌توانم 30 روز برای تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر خود صبر کنم چه می‌شود؟

اگر درخواست تجدیدنظر شما واجد معیارهای فرایند تجدیدنظر تسریع‌شده باشد، ممکن است سریع‌تر تکمیل شود.

### «درخواست تجدیدنظر تسریع شده» چیست؟

درخواست تجدیدنظر تسریع شده مشابه فرایند درخواست تجدیدنظر عادی است، اما سریع تر است. در اینجا اطلاعات بیشتری درباره درخواست های تجدیدنظر تسریع شده آمده است:

- باید نشان دهید که انتظار کشیدن برای تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر عادی می تواند وضعیت سلامت رفتاری شما را وخیم تر کند.
- مهلت های فرایند درخواست تجدیدنظر تسریع شده نسبت به مهلت های درخواست تجدیدنظر عادی متفاوت است.
- شهرستان 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست های تجدیدنظر تسریع شده را بررسی کند.
- می توانید درخواست تجدیدنظر تسریع شده را شفاهاً مطرح کنید.
- لازم نیست درخواست تجدیدنظر تسریع شده خود را به صورت کتبی ارائه دهید.

### چه زمانی می توانم درخواست تجدیدنظر تسریع شده ثبت کنم؟

اگر انتظار تا 30 روز برای تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر عادی، زندگی، سلامتی یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر می اندازد، می توانید تقاضای رسیدگی تسریع شده به درخواست تجدیدنظر را مطرح کنید.

### اطلاعات تکمیلی درباره درخواست های تجدیدنظر تسریع شده:

- اگر درخواست تجدیدنظر شما دارای معیار های لازم درخواست تجدیدنظر تسریع شده باشد، شهرستان ظرف 72 ساعت پس از دریافت، به آن جواب خواهد داد.
- اگر شهرستان تشخیص دهد که درخواست تجدیدنظر شما فاقد معیار های درخواست تجدیدنظر تسریع شده است، موظف است به موقع به شما اطلاع شفاهی دهد و ظرف دو روز تقویمی اطلاعات کتبی با توضیح دلیل تصمیم خود ارائه دهد. در این صورت، درخواست تجدیدنظر شما از چارچوب زمانی درخواست تجدیدنظر عادی پیروی خواهد کرد که قبلاً در این بخش توضیح داده شد.
- اگر با تصمیم شهرستان مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما معیار های درخواست تجدیدنظر تسریع شده را ندارد، موافق نیستید، می توانید شکایت ثبت کنید.
- پس از اینکه شهرستان به درخواست شما برای تجدیدنظر تسریع شده جواب داد، به شما و تمام طرف های مربوطه هم به صورت شفاهی و هم کتبی اطلاع خواهد داد.

### دادرسی های عادلانه ایالتی

#### دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

«دادرسی عادلانه ایالتی» نوعی بررسی مستقل است که توسط یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) انجام می شود تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات سلامت رفتاری را که طبق برنامه Medi-Cal مستحق آن هستید، دریافت می کنید.

لطفاً برای کسب منابع تکمیلی به وبسایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا مراجعه کنید:

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

## حقوق من در دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید:

- برای رسیدگی به پرونده تان، درخواست دادرسی را در حضور یک قاضی حقوق اداری ارائه دهید که به آن «دادرسی عادلانه ایالتی» نیز می‌گویند.
- درباره نحوه درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» اطلاعات کسب کنید.
- درباره مقرراتی که نحوه نمایندگی از فرد را در «دادرسی عادلانه ایالتی» تعیین می‌کنند، اطلاعات کسب کنید.
- در طول روند «دادرسی عادلانه ایالتی»، درخواست تداوم دریافت مزایا را مطرح کنید، به شرطی که درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» را در چارچوب زمانی مورد نیاز ارائه دهید.
- تا زمانی که «دادرسی عادلانه ایالتی» در جریان است، و اگر تصمیم نهایی «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» به نفع شهرستان باشد، نیازی به پرداخت هزینه نیست.

## چه زمانی می‌توانم برای دادرسی عادلانه ایالتی درخواست ثبت کنم؟

در موارد زیر می‌توانید برای «دادرسی عادلانه ایالتی» درخواست دهید:

- درخواست تجدیدنظر را ثبت کرده‌اید و نامه‌ای حاوی تصمیم درخواست تجدیدنظر را دریافت کرده‌اید که به شما اعلام می‌کند شهرستان درخواست تجدیدنظر شما را رد کرده است.
- در مورد شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده شما به‌موقع تصمیم گرفته نشده است.

## چگونه می‌توانم درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کنم؟

به روش‌های زیر می‌توانید برای «دادرسی عادلانه ایالتی» درخواست کنید:

- آنلاین: در وبسایت مدیریت پرونده درخواست‌های تجدیدنظر اداره خدمات اجتماعی:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- به‌صورت کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه شهرستان به آدرس اعلام‌شده در «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» یا به آدرس زیر ارسال کنید:

**California Department of Social Services**

**State Hearings Division**

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

**Sacramento, CA 94244-2430**

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

همچنین برای درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» یا «دادرسی عادلانه ایالتی تسریع‌شده» می‌توانید به این روش‌ها درخواست دهید:

- از طریق تلفن:

- بخش دادرسی‌های ایالتی، شماره رایگان **1-800-743-8525** یا **1-855-795-0634**.
- پاسخگویی و پرسش‌های عمومی، شماره رایگان **1-800-952-5253** یا برای افرادی که برای

صیحت کردن دچار مشکل هستند در 1-800-952-8349.

### آیا مهلتی برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی وجود دارد؟

از تاریخ اطلاعیه کتبی نتیجه درخواست تجدیدنظر شهرستان، 120 روز فرصت دارید تا برای «دادرسی عادلانه ایالتی» درخواست دهید. اگر «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمان برای «دادرسی عادلانه ایالتی» درخواست دهید.

### آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی هستم، به دریافت خدمات ادامه دهم؟

بله، اگر در حال حاضر خدمات مجاز دریافت می‌کنید و مایل هستید در حالی که منتظر تصمیم «دادرسی عادلانه ایالتی» هستید، به دریافت خدمات ادامه دهید، باید ظرف 10 روز از تاریخ ارسال یا تحویل اطلاعیه تصمیم درخواست تجدیدنظر به شما، برای «دادرسی عادلانه ایالتی» درخواست دهید. همچنین قبل از تاریخی که طبق اعلام شهرستان خدمات متوقف خواهد شد یا کاهش خواهد یافت، می‌توانید برای دادرسی درخواست دهید.

### توجه:

- هنگام ارائه درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی»، باید اشاره کنید که مایل هستید در طول روند «دادرسی عادلانه ایالتی» به دریافت خدمات ادامه دهید.
- اگر برای ادامه دریافت خدمات درخواست می‌دهید و تصمیم نهایی «دادرسی عادلانه ایالتی» تأیید کند که خدمات باید کاهش یابد یا قطع شود، هیچ مسئولیتی بابت پرداخت هزینه خدمات ارائه‌شده در حین فرایند «دادرسی عادلانه ایالتی» نخواهید داشت.

### چه زمانی درباره دادرسی عادلانه ایالتی من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

پس از درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی»، ممکن است تا 90 روز طول بکشد تا نتیجه را دریافت کنید.

### آیا می‌توانم دادرسی عادلانه ایالتی را سریع‌تر دریافت کنم؟

- اگر فکر می‌کنید انتظار این مدت برای سلامتی شما مضر خواهد بود، ممکن است بتوانید ظرف سه روز اداری پاسخ را دریافت کنید. می‌توانید خودتان نامه‌ای بنویسید یا از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان خود بخواهید برایتان نامه‌ای بنویسند و برای «دادرسی عادلانه ایالتی تسریع‌شده» درخواست دهند. این نامه باید حاوی اطلاعات زیر باشد:
1. با جزییات توضیح دهید که انتظار تا 90 روز برای اعلام نتیجه پرونده تان می‌تواند آسیب جدی به زندگی، سلامتی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکردتان وارد کند.
  2. برای «دادرسی تسریع‌شده» درخواست بدهید و نامه را همراه با درخواست دادرسی خود ارائه کنید.

«بخش دادرسی‌های ایالتی» اداره خدمات اجتماعی درخواست شما را برای «دادرسی عادلانه ایالتی» تسریع‌شده بررسی خواهد کرد و تعیین می‌کند آیا معیارها را برآورده می‌سازد. اگر درخواست شما تأیید شود، وقتی برای دادرسی تعیین

خواهد شد و ظرف سه روز اداری از تاریخ دریافت درخواست تان، «بخش دادرسی‌های ایالتی» درباره پرونده شما تصمیم‌گیری خواهد کرد.

### دستورالعمل از پیش تعیین‌شده

#### دستورالعمل از پیش تعیین‌شده چیست؟

شما حق داشتن یک دستورالعمل از پیش تعیین‌شده را دارید. دستورالعمل از پیش تعیین‌شده یک سند کتبی درباره مراقبت‌های درمانی شماست که مطابق قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته می‌شود. گاهی اوقات ممکن است این دستورالعمل از پیش تعیین‌شده به‌عنوان وصیت‌نامه در قید حیات یا وکالت‌نامه پایدار توصیف شود. اگر زمانی خودتان نتوانید صحبت کنید، این دستورالعمل شامل اطلاعاتی درباره چگونگی ارائه مراقبت‌های درمانی مورد نظر شماست یا بیان می‌کند مایلید چه تصمیماتی گرفته شود. این دستورالعمل ممکن است شامل مواردی مانند حق پذیرش یا رد درمان پزشکی، جراحی یا اتخاذ سایر تصمیمات مراقبت‌های درمانی باشد. در کالیفرنیا، دستورالعمل از پیش تعیین‌شده از دو بخش تشکیل می‌شود:

- تعیین یک نماینده (یک شخص) که درباره مراقبت‌های درمانی شما تصمیم می‌گیرد؛ و
  - دستورالعمل‌های شخصی شما برای مراقبت‌های درمانی تان.
- شهرستان شما موظف است یک برنامه دستورالعمل از پیش تعیین‌شده داشته باشد. شهرستان شما موظف است در صورت درخواست اطلاعات، اطلاعات کتبی مربوط به سیاست‌های دستورالعمل از پیش تعیین‌شده را ارائه و قانون ایالتی را توضیح دهد. اگر می‌خواهید این اطلاعات را درخواست کنید، باید با شماره تلفن روی جلد این کتابچه تماس بگیرید تا اطلاعات بیشتری دریافت کنید.
- شما می‌توانید فرم دستورالعمل از پیش تعیین‌شده را از شهرستان محل زندگی خود یا به‌صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما حق دارید دستورالعمل از پیش تعیین‌شده را به تمام ارائه‌دهندگان مراقبت‌های درمانی خود ارائه دهید. همچنین حق دارید در هر زمان دستورالعمل از پیش تعیین‌شده خود را تغییر دهید یا لغو کنید.
- اگر درباره قوانین کالیفرنیا در خصوص الزامات دستورالعمل از پیش تعیین‌شده سؤال دارید، می‌توانید نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

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

## حقوق و مسئولیت‌ها

### مسئولیت‌های شهرستان

#### شهرستان من چه مسئولیت‌هایی دارد؟

شهرستان شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص اینکه آیا شما واجد شرایط دسترسی به خدمات سلامت رفتاری شهرستان یا شبکه ارائه‌دهندگان هستید.
- ارائه غربالگری یا ارزیابی برای تعیین اینکه آیا به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید .
- ارائه یک شماره تلفن رایگان که 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته پاسخگو است و می‌تواند به شما بگوید چگونه از شهرستان خدمات دریافت کنید. این شماره تلفن روی جلد این کتابچه درج شده است.
- مطمئن شود ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری به تعداد کافی در نزدیکی شما وجود دارند تا در صورت نیاز بتوانید به خدمات تحت پوشش شهرستان خود دسترسی داشته باشید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش به شما درباره خدمات موجود در شهرستان.
- ارائه خدمات به زبانان بدون دریافت هزینه از شما و، در صورت نیاز، ارائه مترجم به شما به‌صورت رایگان.
- ارائه اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر یا در قالب‌های جایگزین مانند بریل یا چاپ درشت، درباره آنچه در دسترس شماست. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان تان» که در انتهای این کتابچه قرار دارد مراجعه کنید.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره تغییرات مهم در اطلاعات ذکر شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ اجرایی شدن تغییرات. تغییر وقتی مهم محسوب می‌شود که افزایش یا کاهش در مقدار یا انواع خدمات ارائه‌شده اتفاق بیفتد، افزایش یا کاهش در تعداد ارائه‌دهندگان شبکه اتفاق بیفتد، یا هر تغییر دیگری که بر مزایایی که از طریق شهرستان دریافت می‌کنید تأثیر بگذارد.
- مطمئن شود که مراقبت‌های درمانی شما را به هر طرح یا نظام دیگری که ممکن است برای کمک به انتقال آسان مراقبت شما لازم باشد، متصل کند. این امر شامل اطمینان از این است که هرگونه ارجاع به متخصصان یا سایر ارائه‌دهندگان به‌درستی پیگیری می‌شود و ارائه‌دهنده جدید مایل به مراقبت از شماست.
- مطمئن شود که حتی اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی فعلی شما دیگر در شبکه تان نیست، کماکان برای مدت زمان معینی می‌توانید به او مراجعه کنید. این امر هنگامی اهمیت می‌یابد که تغییر ارائه‌دهندگان به سلامت شما آسیب برساند یا احتمال نیاز به بستری شدن در بیمارستان را افزایش دهد.



## آیا حمل و نقل در دسترس است؟

اگر برای حضور در قرار ملاقات های پزشکی یا سلامت رفتاری خود مشکل دارید، برنامه Medi-Cal در تأمین خدمات حمل و نقل به شما کمک می کند. حمل و نقل باید برای آن دسته ای از اعضای Medi-Cal تأمین شود که خودشان نمی توانند حمل و نقل را فراهم کنند و برای دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal ضرورت پزشکی دارند. دو نوع حمل و نقل برای قرارهای ملاقات وجود دارد:

- غیرپزشکی: حمل و نقل با وسیله نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که روش دیگری برای رسیدن به قرار ملاقات خود ندارند.
- پزشکی غیر اورژانسی: حمل و نقل با آمبولانس، ون دارای قابلیت حمل ویلچر، یا ون دارای قابلیت حمل برانکارد برای کسانی که نمی توانند از حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

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

اگر Medi-Cal دارید اما در یک "طرح مراقبتی تحت مدیریت" ثبت نام نکرده اید و برای خدمات مرتبط با سلامتی به حمل و نقل غیرپزشکی نیاز دارید، می توانید مستقیماً با ارائه دهنده حمل و نقل غیرپزشکی تماس بگیرید یا از ارائه دهنده خود درخواست کمک کنید. وقتی با شرکت حمل و نقل تماس می گیرید، آن ها از شما درباره تاریخ و زمان قرار ملاقات اطلاعات می گیرند.

اگر به حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی نیاز دارید، ارائه دهنده شما می تواند حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی را تجویز کند و شما را با یک ارائه دهنده حمل و نقل در ارتباط بگذارد تا رفتن شما به قرار(های) ملاقاتتان و از آنجا به خانه هماهنگ کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک درباره حمل و نقل، با "طرح مراقبتی تحت مدیریت" مربوط به خود تماس بگیرید.

## حقوق اعضا

### من به عنوان دریافت کننده خدمات سلامت رفتاری Medi-Cal از چه حقوقی برخوردارم؟

شما به عنوان عضو Medi-Cal حق دارید خدمات سلامت رفتاری ناشی از ضرورت پزشکی را از شهرستان خود دریافت کنید. هنگام دسترسی به خدمات سلامت رفتاری، شما از حقوق زیر برخوردارید:

- باید با احترام فردی و رعایت شأن و حریم خصوصی با شما رفتار شود.
- توضیحات واضح و قابل فهم درباره گزینه های درمانی موجود به شما ارائه شود.

- در تصمیمات مربوط به مراقبت‌های سلامت رفتاری خود شرکت کنید. این شامل حق رد هر درمانی است که نمی‌خواهید دریافت کنید.
- برای کسب اطلاعات درباره خدمات شهرستان، تعهدات شهرستان و حقوق خود این کتابچه را دریافت کنید.
- یک نسخه کپی از سوابق پزشکی خود را درخواست کنید و در صورت نیاز، تقاضای اعمال تغییرات کنید.
- فارغ از هرگونه محدودیت یا انزوایی باشید که به‌عنوان وسیله‌ای برای اجبار، تنبیه، راحتی یا تلافی اعمال می‌شود.
- در صورت ضرورت پزشکی، برای شرایط اضطراری، فوری یا بحرانی به مراقبت‌های شبانه روزی دسترسی به‌موقع داشته باشید.
- در صورت درخواست، مطالب مکتوب را در قالب‌های جایگزین مانند بریل، چاپ درشت و در قالب صوتی به‌موقع دریافت کنید.
- خدمات سلامت رفتاری را از شهرستانی دریافت کنید که برای مسائلی نظیر دسترسی‌پذیری، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و مجوز مراقبت، از قرارداد ایالتی خود پیروی می‌کند. شهرستان موظف به رعایت موارد زیر است:
  - ارائه‌دهندگان کافی استخدام کند یا قراردادهای مکتوب با تعداد کافی از آنها داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که همه اعضای واجد شرایط **Medi-Cal** که صلاحیت دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارند می‌توانند این خدمات را به‌موقع دریافت کنند.
  - اگر شهرستان کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی ندارد که بتواند خدمات را ارائه دهد، خدمات ضروری پزشکی را خارج از شبکه به موقع برای شما پوشش دهد.
  - **توجه:** شهرستان باید اطمینان حاصل کند که برای ملاقات با ارائه‌دهنده‌های خارج از شبکه، هزینه اضافی پرداخت نمی‌کنید. برای دریافت اطلاعات بیشتر به بخش زیر مراجعه کنید:
    - **خدمات سلامت رفتاری ناشی از ضرورت پزشکی برای افراد 21 سال به بالا، خدماتی هستند که برای پشتیبانی از زندگی، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی جدی، یا تسکین درد شدید، معقول و ضروری هستند.** خدمات سلامت رفتاری ناشی از ضرورت پزشکی برای افراد زیر 21 سال، خدماتی هستند که به حفظ، حمایت، بهبودی یا قابل تحمل‌تر کردن عارضه سلامت رفتاری کمک می‌کنند.
    - **ارائه‌دهنده خارج از شبکه ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان شهرستان نیست.**
      - در صورت درخواست، نظر دوم را از یک متخصص مراقبت‌های درمانی واجد شرایط در داخل یا خارج از شبکه و بدون دریافت هزینه اضافی ارائه دهد.
      - اطمینان حاصل کند که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری که موافقت کرده‌اند پوشش دهند، آموزش دیده‌اند.
      - اطمینان حاصل کند که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش شهرستان از نظر مقدار، مدت زمان و دامنه برای برآوردن نیازهای اعضای واجد شرایط **Medi-Cal** کافی است. این امر شامل اطمینان از

این است که رویکرد شهرستان برای تأیید پرداخت خدمات بر اساس ضرورت پزشکی است و معیارهای دسترسی به‌طور عادلانه استفاده می‌شوند.

- اطمینان حاصل کند که ارائه‌دهندگان ارزیابی‌های دقیقی انجام می‌دهند و برای تعیین اهداف درمانی با شما همکاری می‌کنند.
- در صورت لزوم، خدماتی که ارائه می‌دهد را با خدماتی که از طریق "طرح مراقبتی تحت مدیریت" یا از طریق ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ارائه می‌شود، هماهنگ کند.
- برای ارائه خدمات شایسته فرهنگی به تمامی افراد، از جمله کسانی که مهارت محدودی در زبان انگلیسی دارند و از زمینه‌های فرهنگی و قومی متنوعی برخوردارند، در فعالیت‌های ایالتی شرکت کند.

- حقوقتان را بدون تأثیری منفی بر روند درمانتان، بیان کند.
- درمان و خدمات را مطابق با حقوقتان که در این کتابچه توصیف شده و بر اساس تمام قوانین فدرال و ایالتی حاکم، دریافت کنید، مانند:
  - ماده ششم قانون حقوق مدنی (VI) 1964 که بر اساس مقررات بخش 80 از CFR 45 به اجرا درآمده است.
  - قانون منع تبعیض سنی 1975 که بر اساس مقررات بخش 91 از CFR 45 به اجرا درآمده است.
  - قانون توانبخشی 1973.
  - ماده 9 (IX) از اصلاحات قانون آموزش 1972 (در خصوص برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
  - ماده‌های دو (II) و سه (III) از قانون حقوق آمریکاییان دارای ناتوانی.
  - بند 1557 قانون حمایت از بیماران و مراقبت‌های بهداشتی مقرون‌بصرفه.
- ممکن است بر اساس قوانین ایالتی در رابطه با درمان سلامت رفتاری، از حقوق دیگری هم برخوردار باشید. برای تماس با «مدافع حقوق بیماران» شهرستان خود، لطفاً از طریق شماره تلفن مندرج روی جلد کتابچه با شهرستان خود تماس بگیرید.

### تعیین مزایا در جهت نامطلوب

**اگر شهرستان خدماتی را که می‌خواهم یا فکر می‌کنم نیاز دارم رد کند، چه حقوقی دارم؟**

اگر شهرستان شما خدماتی را که باور دارید به آن نیاز دارید، رد کند، محدود نماید، کاهش دهد، به تأخیر اندازد یا پایان دهد، شما حق دارید که از سوی شهرستان یک اطلاعیه کتبی دریافت کنید. این اطلاعیه، «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» نامیده می‌شود. همچنین از طریق درخواست تجدیدنظر حق دارید که با این تصمیم مخالفت کنید. بخش‌های زیر شما را از «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» و اقدامات لازم در صورت مخالفت با تصمیم شهرستان آگاه می‌کند.

### «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» چیست؟

«تعیین مزایا در جهت نامطلوب» بر اساس هر یک از اقدامات زیر که شهرستان اتخاذ می کند ، تعریف می شود:

- رد یا اجازه محدود برای دریافت یک خدمت درخواستی. این موضوع شامل تصمیمات مبتنی بر نوع یا سطح خدمت، ضرورت پزشکی، تناسب، محیط یا اثربخشی یکی از مزایای تحت پوشش است؛
- کاهش، تعلیق یا خاتمه یک خدمت که قبلاً مجاز بوده است؛
- رد کامل یا جزئی پرداخت برای یک خدمت؛
- ناتوانی از ارائه به موقع خدمات؛
- ناتوانی از اقدام در چارچوب زمانی لازم برای رسیدگی عادی به شکایات و درخواست های تجدیدنظر. چارچوب های زمانی لازم به شرح زیر است:
  - اگر شکایتی را در شهرستان ثبت کنید و شهرستان ظرف 30 روز نتیجه شکایت را به صورت مکتوب اعلام نکند.
  - اگر درخواست تجدیدنظر را در شهرستان ثبت کنید و شهرستان ظرف 30 روز نتیجه درخواست تجدیدنظر را به صورت مکتوب اعلام نکند.
  - اگر درخواست تجدیدنظر تسریع شده را ثبت کرده اید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکنید.
- رد درخواست عضو برای اعتراض به تعهدات مالی.

### «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» چیست؟

«اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» نامه ای است که شهرستان شما برایتان ارسال می کند، اگر تصمیم به رد، محدود کردن، کاهش، به تأخیر انداختن یا خاتمه دادن خدماتی بگیرد که شما و ارائه دهندگان معتقدید که باید دریافت کنید. این موضوع شامل رد موارد زیر است:

- پرداخت برای یک خدمت.
- ادعاهای خدماتی که تحت پوشش نیستند.
- ادعاهای خدماتی که ضرورت پزشکی ندارند.
- ادعاهای خدماتی که از طریق نظام نادرستی ارائه شده اند.
- درخواست اعتراض برای تعهدات مالی.

**توجه:** همچنین از «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» برای اطلاع رسانی به شما در زمانی استفاده می شود که شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشده است، یا زمانی که شما در چارچوب زمانی مرسوم برای ارائه خدمات، آن را دریافت نکرده اید.

### زمان بندی اطلاعیه

شهرستان باید اطلاعیه را:

- حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای خاتمه، تعلیق یا کاهش یک خدمت سلامت رفتاری که قبلاً مجاز شده است برای عضو ارسال کند.

- ظرف دو روز اداری از تصمیم برای رد پرداخت یا تصمیماتی که منجر به رد، تأخیر یا اصلاح تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواستی می‌شود، برای عضو ارسال کند.

**آیا وقتی خدماتی را که می‌خواهم دریافت نمی‌کنم، همیشه اطلاعیه «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت خواهم کرد؟**

بله، باید «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت کنید. اگر اطلاعیه را دریافت نکنید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر را در شهرستان ثبت کنید یا اگر فرایند درخواست تجدیدنظر را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» کنید. هنگامی که با شهرستان خود تماس می‌گیرید، اشاره کنید با «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» مواجه شده‌اید اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» در این کتابچه گنجانده شده است و باید در دفتر ارائه‌دهنده شما نیز موجود باشد.

**اطلاعیه «تعیین مزایا در جهت نامطلوب» به من چه خواهد گفت؟**

«اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» درباره موارد زیر به شما اطلاع‌رسانی خواهد کرد:

- اقداماتی که شهرستان شما انجام داده است که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخ اجرایی شدن تصمیم و دلیل تصمیم.
- قوانین ایالتی یا فدرال که تصمیم بر اساس آنها گرفته شده است.
- حقوق شما برای ثبت درخواست تجدیدنظر، اگر با تصمیم شهرستان موافق نیستید.
- چگونه کپی اسناد، سوابق و سایر اطلاعات مرتبط با تصمیم شهرستان را دریافت کنید.
- چگونه در شهرستان درخواست تجدیدنظر ثبت کنید.
- اگر از تصمیم شهرستان درباره درخواست تجدیدنظر راضی نیستید، چگونه درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» کنید.
- چگونه درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده یا «دادرسی عادلانه ایالتی» تسریع‌شده کنید.
- چگونه برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» کمک دریافت کنید.
- چقدر زمان دارید تا درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» را ثبت کنید.
- درحالی‌که منتظر تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر یا «دادرسی عادلانه ایالتی» هستید چه حقوقی برای ادامه دریافت خدمات دارید، چگونه برای تداوم این خدمات درخواست کنید، و آیا هزینه‌های این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده خواهد شد.
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه پیدا کند، چه زمانی باید درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» خود را ثبت کنید.

**زمانی که «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت می‌کنم باید چه کار کنم؟**

زمانی که «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» را دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در اطلاعیه را با دقت بخوانید. اگر محتوای اطلاعیه را متوجه نمی‌شوید، شهرستان تان می‌تواند کمکتان کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری بخواهید به شما کمک کند.

هنگام ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست «دادرسی عادلانه ایالتی» می‌توانید برای تداوم خدمت قطع‌شده درخواست بدهید. باید حداکثر 10 روز تقویمی پس از تاریخ مهر پستی یا تحویل «اطلاعیه تعیین مزایا در جهت نامطلوب» به شما، یا قبل از تاریخ اجرایی شدن تغییر، درخواست تداوم دریافت خدمات را ارائه دهید.

## مسئولیت‌های اعضا

### من به‌عنوان یکی از اعضای Medi-Cal چه مسئولیت‌هایی دارم؟

درک چگونگی کارکرد خدمات شهرستان مهم است تا بتوانید مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید. همچنین مهم است که:

- در قرارهای درمانی خود طبق برنامه حاضر شوید. اگر با ارائه‌دهنده خود برای تعیین اهداف درمان تان همکاری کنید و از آن اهداف پیروی کنید، بهترین نتیجه را خواهید گرفت. اگر واقعاً مجبور هستید یک قرار ملاقات را لغو کنید، حداقل 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و برای روز و زمان دیگری مجدداً نوبت بگیرید.
- هنگام حضور برای درمان، همیشه کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal و یک کارت شناسایی عکس‌دار را همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید، قبل از قرار ملاقات به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های پزشکی خود را به ارائه‌دهنده خود بگویید. هر چه اطلاعات کامل‌تری را درباره نیازهایتان در میان بگذارید، درمانتان موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً هر سؤالی که دارید را از ارائه‌دهنده خود بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعاتی را که در طول درمان دریافت می‌کنید، کاملاً درک کنید.
- از مراحل برنامه‌ریزی‌شده‌ای که شما و ارائه‌دهنده تان بر سر آن‌ها توافق کرده‌اید پیروی کنید.
- اگر سؤالی درباره خدمات خود دارید یا با ارائه‌دهنده خود مشکلی دارید که نمی‌توانید حل کنید، با شهرستان تماس بگیرید.
- هرگونه تغییر در اطلاعات شخصی خود را به ارائه‌دهنده‌تان و شهرستان اطلاع دهید. این تغییرات شامل آدرس، شماره تلفن و هرگونه اطلاعات پزشکی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای مشارکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که در درمان شما کمک می‌کنند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر به تقلب یا تخلف مشکوک هستید، آن را گزارش کنید:
  - اداره خدمات بهداشتی و درمانی کالیفرنیا از هر کسی که به تقلب، اتلاف یا سوءاستفاده از Medi-Cal مشکوک است، درخواست می‌کند با خط ویژه تقلب DHCS Medi-Cal به شماره 1-800-822-6222 تماس بگیرد. اگر احساس می‌کنید در وضعیت اضطراری هستید، لطفاً برای کمک فوری با 911 تماس بگیرید. این تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس بماند.
  - همچنین می‌توانید موارد مشکوک به تقلب یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) یا با استفاده از فرم آنلاین در <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-Cal.aspx> گزارش کنید.

## آیا باید برای Medi-Cal هزینه‌ای پرداخت کنم؟

اغلب افراد در Medi-Cal نیازی به پرداخت هزینه بابت خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری ندارند. در برخی موارد ممکن است بر اساس مقدار پولی که هر ماه دریافت یا کسب می‌کنید، مجبور به پرداخت هزینه برای خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری باشید.

- اگر درآمد شما کمتر از حد محدود Medi-Cal برای تعداد نفرات خانواده شماست، نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نخواهید داشت.
- اگر درآمد شما بیشتر از حد محدود Medi-Cal برای تعداد نفرات خانواده شماست، باید مقداری پول برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری خود پرداخت کنید. مبلغی که پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» شما نامیده می‌شود. پس از پرداخت «سهم هزینه» خود، Medi-Cal باقیمانده صورتحساب‌های پزشکی تحت پوشش شما را برای آن ماه پرداخت خواهد کرد. در ماه‌هایی که هزینه پزشکی ندارید، نیازی به پرداخت هیچ مبلغی نیست.
- ممکن است برای هر درمان تحت Medi-Cal مجبور به پرداخت نوعی «پرداخت مشترک» باشید. این امر به این معناست که هر بار که خدمات پزشکی دریافت می‌کنید یا به بخش اورژانس بیمارستان برای خدمات معمول خود می‌روید، باید مبلغی از جیب خود پرداخت کنید.
- در صورتی که نیاز به پرداخت مشترک باشد، ارائه دهنده تان به شما خواهد گفت. .

## اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. شهرستان لس آنجلس از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. شهرستان لس آنجلس افراد را بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، ملیت، هویت گروهی قومی، سن، ناتوانی روانی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی به طور غیر قانونی مورد تبعیض قرار نمی‌دهد، محروم نمی‌کند و با آن‌ها به‌طور متفاوتی رفتار نمی‌کند.

شهرستان لس آنجلس موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد دارای ناتوانی تا بتوانند بهتر ارتباط برقرار کنند، مانند:
  - مترجمان زبان اشاره دارای صلاحیت
  - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، بریل، صوتی یا در قالب الکترونیکی قابل دسترس)
- خدمات زبانی رایگان برای افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
  - مترجمان شفاهی دارای صلاحیت

• اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، می‌توانید از طریق شماره 1-800-854-7771، 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته با شهرستان تماس بگیرید. یا، اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا به راحتی صحبت کنید، با شماره (711) تماس بگیرید. در صورت درخواست، این سند می‌تواند به خط بریل، چاپ درشت، صوتی یا در قالب الکترونیکی قابل‌دسترس در اختیار شما قرار گیرد.

**چگونه می‌توانم شکایت ثبت را کنم؟**

اگر معتقدید که شهرستان لس آنجلس در ارائه این خدمات ناموفق بوده یا به شکل دیگری بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، هویت گروهی قومی، سن، ناتوانی روانی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل شده است، می‌توانید از طریق تلفن، به‌صورت کتبی، حضوری یا با ایمیل شکایت خود را در شهرستان لس آنجلس ثبت کنید:

**اداره سلامت روان**

- از طریق تلفن: بین ساعت 8:30 صبح تا 5:00 عصر با «دفتر حقوق بیماران اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس» با شماره 700-9996 (800) یا 738-4888 (213) تماس بگیرید. یا، برای افرادی که به خوبی نمی‌شنوند یا به خوبی صحبت نمی‌کنند با شماره 711 تماس بگیرید.

- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال کنید:  
**Los Angeles County Department of Mental Health Patients' Rights Office**  
510 South Vermont Avenue, 21<sup>st</sup> Floor, Los Angeles, CA 90020

- حضوری: به مطب پزشک خود یا اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس به  
آدرس 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020  
(خیابان 510 و رمانت جنوبی، لس آنجلس، کالیفرنیا 90020) مراجعه کنید و بگویید می‌خواهید شکایت ثبت کنید.

- به‌صورت الکترونیکی: به وبسایت «دفتر حقوق بیماران اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس» به لینک <https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/> مراجعه کنید.



## اداره بهداشت عمومی بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد

- از طریق تلفن: بین ساعت 8:00 صبح تا 5:00 عصر با اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس، بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد با شماره 299-4532 (626) یا (888) 742-7900، داخلی 2، تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 تماس بگیرید
- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال کنید:  
Substance Abuse Prevention and Control, Contracts and  
Compliance Branch 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East,  
3rd Floor, Box 34, Alhambra, California 91803
- حضوری: به مطب پزشک خود یا بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد به آدرس  
1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, California  
91803 (خیابان 1000 فریماننت جنوبی، ساختمان 91 شرقی، آلهمبرا، کالیفرنیا 91803)  
مراجعه کنید و بگویید می‌خواهید شکایت ثبت کنید.
- به صورت الکترونیکی: به وبسایت بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد، صفحه وب منابع بیمار به لینک <http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm> مراجعه کنید.

---

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

- همچنین از طریق تلفن، به صورت کتبی یا الکترونیکی می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی را در «وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا»، دفتر حقوق مدنی» ثبت کنید:
- از طریق تلفن: با شماره **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا به راحتی صحبت کنید، با شماره **711** تماس بگیرید (رله ایالت کالیفرنیا).
  - به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

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

فرم‌های شکایت در این آدرس موجود هستند:

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

- به‌صورت الکترونیکی: ایمیلی به [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال کنید.

---

#### **دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده**

اگر معتقدید که بر اساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، از طریق تلفن، به‌صورت کتبی یا با ایمیل می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی نزد «وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی» ثبت کنید:

- از طریق تلفن: با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با این شماره تماس بگیرید:  
**1-800-537-7697**
- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

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

- فرم‌های شکایت در وبسایت <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> در دسترس هستند.

- به‌صورت الکترونیکی: به درگاه (پورتال) شکایات دفتر حقوق مدنی به لینک زیر <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> مراجعه کنید.