

Округ Ориндж

СПРАВОЧНОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Специализированная психиатрическая помощь и
система организованной помощи наркозависимым по
программе Medi-Cal

405 W. 5th St.
Santa Ana, CA 92701
Единая круглосуточная линия поддержки
1-(800)-723-8641

Русский язык

www.ohealthinfo.com/MHP | www.ohealthinfo.com/DMC-ODS

СЛОГАН НА РАЗЛИЧНЫХ ЯЗЫКАХ

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-625-4657 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-308-3074 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرَجَى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-625-4657 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-866-308-3074 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-625-4657 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-625-4657 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (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 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-308-3074 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-625-4657 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (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 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (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。1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-308-3074 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-855-625-4657 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ຄຸ້ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-625-4657 (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 nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-308-3074 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, позвоните по номеру 1-855-625-4657 (TTY: 711). Для людей с ограниченными возможностями также предоставляются средства и услуги, например документы, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Позвоните по номеру 1-866-308-3074 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-625-4657 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-866-308-3074 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-625-4657 (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 1-866-308-3074 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-625-4657 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-625-4657 (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 1-866-308-3074 (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 1-855-625-4657 (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 1-866-308-3074 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Содержание



ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	6
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУЖНОЙ СЛУЖБЫ	8
ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА	9
ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ.....	11
ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ.....	16
ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ	28
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ И КАТАЛОГУ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ	32
ОБЪЕМ УСЛУГ	33
УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ	64
ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ: ПОДАТЬ ЖАЛОБУ, ОБЖАЛОВАТЬ РЕШЕНИЕ ИЛИ ЗАПРОС НА ПРОВЕДЕНИЕ ОБЪЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА.....	65
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ	84
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.....	86
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О НЕДОПУСТИМОСТИ ДИСКРИМИНАЦИИ	102

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Если вам нужна помощь на вашем родном языке, позвоните по номеру 1-888-625-4657 (TTY: 711). Для людей с ограниченными возможностями также предоставляются вспомогательные средства и услуги, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Позвоните по номеру 1-866-308-3074 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, например в виде документа, напечатанного шрифтом Брайля или крупным шрифтом (например, 20 pt), в аудиоформате или в любом другом доступном электронном формате. Позвоните по номеру окружной службы системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, указанному на обложке этого справочного руководства (TTY: 711). Звонки на этот номер бесплатные.

Услуги переводчика

Окружная служба системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal предоставляет услуги квалифицированного устного переводчика круглосуточно и бесплатно. Вам не обязательно

обращаться к члену семьи или другу за помощью с переводом. Мы не рекомендуем обращаться к несовершеннолетним лицам за помощью с переводом, за исключением экстренных случаев. Для вас услуги устного переводчика, а также лингвистические и культурные услуги предоставляются бесплатно. Наша помощь доступна круглосуточно без выходных. Для получения языковой помощи или настоящего справочного руководства на другом языке позвоните по номеру окружной службы системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, указанному на обложке этого справочного руководства (TTY: 711). Звонки на эти номера бесплатны.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУЖНОЙ СЛУЖБЫ

Мы здесь для того, чтобы вам помочь. Вы можете обратиться за необходимыми услугами, используя приведенную ниже контактную информацию окружной службы системы организованной помощи.

Номер телефона окружной службы системы организованной помощи: 866-308-3074

Круглосуточная линия поддержки: 800-723-8641

Веб-сайты окружной службы системы организованной помощи, посвященные поведенческому здоровью:

Специализированные услуги в области психического здоровья

www.ochealthinfo.com/MHP

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

Веб-страница окружного справочного руководства поставщиков услуг:

www.ohealthcareagency.com/mhp

К кому мне обратиться, если у меня возникают суицидальные мысли?

Если вы или кто-то из ваших знакомых находитесь в кризисной ситуации, позвоните по номеру **988** в Службу помощи в кризисных ситуациях и поддержки по предотвращению суицидов (Suicide and Crisis Lifeline) 988 или в Национальную службу поддержки по предотвращению суицидов (National Suicide Prevention Lifeline) по номеру **1-800-273-TALK (8255)**. Чат доступен по адресу <https://988lifeline.org/>.

Чтобы получить доступ к местным программам, позвоните на круглосуточную линию поддержки, указанную выше.

ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА

Почему важно прочитать это справочное руководство?

В вашем округе действует план психиатрической помощи, который предусматривает оказание услуг в области психического здоровья. Этот план также известен под названием «специализированная психиатрическая помощь». Кроме того, в вашем округе работает система организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, в рамках которой предоставляются услуги по лечению алкоголизма или наркомании, известные как «услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ». Все эти услуги вместе известны как «услуги по охране поведенческого здоровья», и важно, чтобы вы обладали информацией об этих услугах и могли получить необходимую вам помощь. В этом справочном руководстве рассказывается о предоставляемых вам услугах и о том, как получить медицинскую помощь. Здесь вы также найдете ответы на многие ваши вопросы.

Вы узнаете:

- Как получить услуги по охране поведенческого здоровья в вашем округе.
- На какие услуги вы имеете право.
- Что делать, если у вас возникли вопросы или проблемы.
- Ваши права и обязанности в качестве получателя услуг вашей окружной службы.
- Дополнительную информацию (при ее наличии) о вашей окружной службе системы организованной помощи в конце настоящего справочного руководства.

Если у вас нет возможности прочитать данное справочное руководство сейчас, сохраните его и прочитайте позже. Его следует использовать вместе со справочным руководством, которое вы получили при регистрации на получение услуг по программе Medi-Cal. Если у вас возникнут вопросы по поводу получаемых вами услуг по программе Medi-Cal, позвоните в окружную службу по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства.

Где можно узнать дополнительную информацию об условиях участия в программе Medi-Cal?

Для получения дополнительной информации о программе Medi-Cal посетите веб-сайт Департамента здравоохранения (Department of Health Care Services) по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

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

Многие люди переживают трудные времена в жизни и могут столкнуться с проблемами психического здоровья или зависимостью от психоактивных веществ. Самое главное, помните, что помощь доступна. Если вы или член вашей семьи имеете право на получение услуг по программе Medi-Cal и нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, вам следует позвонить по номеру круглосуточной линии поддержки, указанному на обложке этого справочного руководства. Если вы или член вашей семьи нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, которые не покрывает план управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan), его представители могут помочь вам связаться с окружной службой системы. Ваша окружная служба поможет вам найти поставщика услуг, которые могут вам понадобиться.

Приведенная ниже информация поможет вам решить, нужна ли вам или членам вашей семьи помощь. Наличие более одного признака или их присутствие в течение длительного времени может быть признаком более серьезной проблемы, требующей обращения к специалисту. Ниже перечислены некоторые общие признаки того, что вам может понадобиться помощь в связи с психическим расстройством или употреблением психоактивных веществ.

Мысли и чувства

- Существенные изменения настроения, возможно без причины, такие как:
 - Слишком сильное беспокойство, тревога или страх
 - Слишком сильное чувство грусти или подавленности
 - Слишком сильное чувство радости и счастья
 - Слишком длительное чувство уныния или гнева
- Суицидальные мысли
- Сосредоточенность только на получении и употреблении алкоголя или наркотиков
- Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью, которые трудно объяснить
- Проблемы со слухом, зрением или восприятием вещей, которые трудно объяснить или которых, по мнению большинства людей, не существует

Физическое здоровье

- Многие физические проблемы (возможно, без очевидных причин), такие как:
 - Головные боли
 - Боли в животе
 - Слишком длительный или короткий сон
 - Переедание или голодание
 - Невозможность четко излагать свои мысли
- Ухудшение внешнего вида или сильностораживающие изменения во внешности, например:
 - Внезапная потеря или набор веса

- Покраснение глаз и необычное увеличение зрачков
- Странный запах изо рта, от тела или одежды

Поведение

- Изменения в вашем поведении вследствие психических расстройств или употребления алкоголя либо наркотиков, например:
 - Проблемы на работе или в школе
 - Проблемы в отношениях с другими людьми, семьей или друзьями
 - Невыполнение своих обязательств
 - Неспособность выполнять обычные повседневные задачи
- Избегание друзей, семьи или общественных мероприятий
- Скрытность или скрытые финансовые трудности
- Проблемы с законом из-за изменений в вашем психическом здоровье, употребления алкоголя или наркотиков

Лица младше 21 года

Как узнать, что ребенок или подросток нуждается в помощи?

Если вы считаете, что у вашего ребенка или подростка есть признаки поведенческого расстройства, вы можете обратиться в свою окружную службу системы организованной помощи или в организацию, предоставляющую вам план управляемого медицинского обслуживания, и попросить провести обследование и оценку состояния вашего ребенка или подростка. Если ваш ребенок или подросток имеет право на участие в программе Medi-Cal и результаты обследования или оценки состояния показывают, что он нуждается в услугах по охране поведенческого здоровья, окружная служба системы

организованной помощи организует для вашего ребенка или подростка предоставление таких услуг. Организация, предоставляющая вам план управляемого медицинского обслуживания, также может помочь вам связаться с окружной службой системы организованной помощи, если они посчитают, что ваш ребенок или подросток нуждается в услугах по охране поведенческого здоровья, которые не покрывает план управляемого медицинского обслуживания. Есть также услуги для родителей, которые испытывают стресс из-за своих родительских обязанностей.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не требоваться согласие родителей на получение амбулаторных услуг в области психического здоровья или услуг временного приюта, если лечащий врач считает несовершеннолетнего достаточно взрослым для получения услуг по охране поведенческого здоровья или услуг временного приюта. Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше не требуется согласие родителей на получение медицинской помощи и консультаций для лечения расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ. Участие родителей или опекунов обязательно, если только после консультации с несовершеннолетним лечащий врач не решит, что их участие будет неуместным.

Приведенный ниже список поможет вам определить, нужна ли помощь вашему ребенку или подростку. Если вы определили наличие более одного признака или сохранение любого из них в течение длительного времени, возможно, у вашего ребенка или подростка более серьезная проблема, требующая профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- У ребенка серьезные трудности с концентрацией внимания или усидчивостью, что подвергает его физической опасности или создает проблемы в школе

- Сильные переживания или страхи, мешающие повседневной деятельности
- Внезапный сильный страх без причины, иногда с учащением сердцебиения или дыхания
- Ребенок сильно грустит или держится в стороне от окружающих в течение двух или более недель, что мешает выполнению повседневных задач
- Сильные перепады настроения, которые приводят к проблемам в отношениях
- Серьезные изменения в поведении
- Ребенка тошнит, он не ест или использует лекарства для снижения веса
- Частое употребление алкоголя или наркотиков
- Тяжелое, неконтролируемое поведение ребенка, которое может причинить вред ему или окружающим
- Серьезные намерения или попытки причинить себе вред или убить себя
- Неоднократные драки, использование оружия или серьезные намерения причинить вред другим людям

ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как обратиться за получением услуг по охране поведенческого здоровья?

Если вы считаете, что нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, таких как психиатрическая помощь и/или услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, вы можете позвонить в свою окружную службу системы организованной помощи по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства. Обратившись в окружную службу системы организованной помощи, вам предложат пройти обследование и запишут на прием для проведения оценки состояния здоровья.

Вы также можете запросить услуги по охране поведенческого здоровья у своего специалиста плана управляемого медицинского обслуживания (при наличии). Если специалисты плана управляемого медицинского обслуживания определяют, что вы соответствуете критериям получения услуг по охране поведенческого здоровья, они помогут вам пройти оценку состояния здоровья для получения таких услуг в рамках вашей окружной системы организованной помощи. Для получения услуг по охране поведенческого здоровья не предусмотрены ограничения, то есть вы даже сможете получать их как в рамках вашего плана управляемого медицинского обслуживания, так и в рамках вашей окружной системы организованной помощи. Вы можете получить доступ к этим услугам через своего поставщика услуг по охране поведенческого здоровья, если он определит, что эти услуги подходят вам с медицинской точки зрения, и при условии, что эти услуги скоординированы и не дублируют друг друга.

Кроме того, помните о следующем:

- Направить вас в вашу окружную службу системы организованной помощи для получения услуг по охране поведенческого здоровья также может другое лицо или организация, включая вашего терапевта/врача, сотрудников школы, члена семьи, опекуна, специалистов плана управляемого медицинского обслуживания или другие службы окружной системы. Обычно, за исключением экстренных случаев, для того, чтобы направить вас/ребенка непосредственно в окружную службу системы организованной помощи, вашему врачу или специалистам плана управляемого медицинского обслуживания требуется ваше согласие или разрешение родителя или опекуна ребенка.
- Ваша окружная служба системы организованной помощи не имеет права отказать в просьбе провести первичную оценку состояния здоровья, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг по охране поведенческого здоровья.
- Услуги по охране поведенческого здоровья могут предоставляться окружной службой системы организованной помощи или другими поставщиками услуг, с которыми данная окружная служба заключила договоры (например, клиниками, лечебными центрами, общественными организациями или частными поставщиками услуг).

Где можно получить услуги по охране поведенческого здоровья?

Вы можете получить услуги по охране поведенческого здоровья в округе, где вы проживаете, а при необходимости и за его пределами. В каждом округе есть службы по

оказанию услуг по охране поведенческого здоровья для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще не исполнился 21 год, вы имеете право на дополнительное покрытие и оплачиваемые услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Дополнительную информацию см. в разделе «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» данного справочного руководства.

Ваша окружная служба системы организованной помощи поможет вам найти необходимого поставщика услуг. Специалисты окружной службы должны направить вас к поставщику необходимых вам услуг, который находится недалеко от места вашего проживания, либо к которому вам удобно добираться по времени в пути или расстоянию.

Когда я могу получить услуги по охране поведенческого здоровья?

При планировании услуг ваша окружная служба системы организованной помощи должна соблюдать установленные государством сроки назначения приема. Если вы запрашиваете психиатрическую помощь, окружная служба системы организованной помощи должна предложить вам прием в следующие сроки:

- в течение 10 рабочих дней в случае несрочного запроса на начало предоставления услуг в рамках плана психиатрической помощи;
- в течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в связи с неотложным состоянием;
- в течение 15 рабочих дней в случае несрочного запроса на прием к психиатру;

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

Если вы запрашиваете услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, окружная служба системы организованной помощи должна организовать для вас прием в следующие сроки:

- в течение 10 рабочих дней в случае несрочного запроса на начало обслуживания у поставщика услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для амбулаторной и интенсивной амбулаторной программы лечения;
- в течение 3 рабочих дней в случае запроса на услуги в рамках программы лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program);
- в течение 10 дней в случае несрочного повторного приема в рамках курса лечения от имеющегося расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, за исключением некоторых случаев, определенных вашим лечащим врачом.

Однако если ваш врач решит, что более длительное ожидание целесообразно с медицинской точки зрения и не повредит вашему здоровью, эти сроки могут быть увеличены. Если вам сообщили, что вас внесли в список ожидания, и вы считаете, что такое увеличение срока вредит вашему здоровью, свяжитесь со своей окружной службой системы организованной помощи по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства. Если вам не оказали своевременную помощь, у вас есть

право подать жалобу. Более подробную информацию о процедуре подачи жалоб см. в разделе «Порядок подачи и рассмотрения жалоб» данного справочного руководства.

Кто решает, какие услуги я буду получать?

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

Чтобы обратиться за помощью, вам необязательно знать, есть ли у вас диагноз «поведенческое расстройство» или конкретное расстройство поведения. Пока ваш поставщик услуг проводит оценку вашего состояния здоровья, вы уже сможете получать некоторые необходимые вам услуги.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к услугам по охране поведенческого здоровья, если ваша проблема связана с травмой, бездомностью, вовлечением в систему социальной защиты детей или ювенальной юстиции. Кроме того, если вам еще не исполнился 21 год, окружная служба системы организованной помощи наркозависимым обязана предоставлять вам необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут исправить или улучшить ваше поведенческое расстройство. Необходимыми с медицинской точки зрения считаются услуги, которые помогают стабилизировать, поддерживать, улучшить ваше состояние или сделать его более терпимым.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение окружной службы системы организованной помощи. К услугам, требующим предварительного разрешения, относятся услуги интенсивной помощи на дому (Intensive Home-Based Services), интенсивное лечение в дневное время (Day Treatment Intensive), реабилитация в дневное время (Day Rehabilitation), поведенческая терапия (Therapeutic Behavioral Services), терапевтическое патронатное воспитание (Therapeutic Foster Care) и стационарные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder Residential Services). За подробной информацией о порядке получения предварительного разрешения можно обратиться в окружную службу системы организованной помощи. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в свою окружную службу системы организованной помощи по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства.

Порядок получения разрешения от окружной службы системы организованной помощи сопряжен с определенными временными сроками.

- В случае стандартного разрешения на лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, окружная служба системы организованной помощи должна принять решение по запросу вашего поставщика услуг в течение 14 календарных дней.
 - Если вы или ваш поставщик попросите продлить этот срок, или если окружная служба системы организованной помощи посчитает, что в ваших интересах получить от поставщика больше информации, срок может быть продлен еще на 14 календарных дней. Примером того, когда продление

срока может быть в ваших интересах, служит ситуация, когда окружная служба системы организованной помощи считает, что сможет удовлетворить запрос вашего поставщика услуг на получение разрешения при наличии дополнительной информации от вашего поставщика услуг, а без этой информации ему придется отклонить запрос. Если окружная служба системы организованной помощи продлит сроки, она пришлет вам соответствующее письменное уведомление о продлении срока.

- Для получения стандартного предварительного разрешения на лечение психических расстройств окружная служба системы организованной помощи должна принять решение на основании запроса вашего поставщика услуг так быстро, насколько это требует состояние вашего здоровья, но не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения окружной службой системы организованной помощи такого запроса.
 - Например, если применение стандартных сроков может поставить под серьезную угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальное функциональное состояние организма, ваша окружная служба системы организованной помощи должна ускорить процесс принятия решения о выдаче разрешения и предоставить уведомление в сроки, соответствующие состоянию вашего здоровья, но не позднее чем через 72 часа после получения запроса на предоставление услуг. Если вы или ваш поставщик услуг попросите о дополнительном продлении срока или окружная служба системы организованной помощи представит обоснование того, что такое

продление срока отвечает вашим интересам, ваша окружная служба системы организованной помощи может продлить срок еще на 14 календарных дней после получения запроса.

В обоих случаях, если окружная служба системы организованной помощи продлит срок рассмотрения запроса на получение разрешения от поставщика услуг, она направит вам письменное уведомление о продлении. Если окружная система организованной помощи не принимает решение в указанные сроки или отказывает в предоставлении запрашиваемых услуг, задерживает их предоставление, сокращает их объем или прекращает предоставление запрашиваемых услуг, она должна направить вам уведомление об отказе в покрытии услуг (Notice of Adverse Benefit Determination), в котором уведомит вас о том, что окружная служба системы организованной помощи отказывает в предоставлении запрашиваемых услуг, задерживает их предоставление, сокращает их объем или прекращает предоставление запрашиваемых услуг, а также сообщит о том, что вы имеете право обжаловать данное решение, и предоставит вам информацию о том, как это правильно сделать.

За дополнительной информацией о порядке получения разрешения можно обратиться в окружную службу системы организованной помощи.

Если вы не согласны с решением окружной службы системы организованной помощи наркозависимым по поводу разрешения, вы можете обжаловать его. Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок разрешения конфликтных ситуаций» данного справочного руководства.

Что такое медицинская необходимость?

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

Для лиц младше 21 года услуга считается необходимой с медицинской точки зрения, если она помогает стабилизировать, поддерживать, улучшить поведенческое расстройство или облегчить его переносимость. Услуги, которые помогают стабилизировать, поддерживать, улучшить поведенческое расстройство или облегчить его переносимость, считаются необходимыми с медицинской точки зрения и покрываются как услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Как получить другие виды психиатрической помощи, которые не покрываются окружной службой системы организованной помощи наркозависимым?

Если вы зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, он предоставляет вам доступ к следующим видам амбулаторной психиатрической помощи:

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

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

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните непосредственно специалисту своего плана управляемого медицинского обслуживания. Если вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, вы можете получить эти услуги у отдельных поставщиков услуг и в клиниках, которые сотрудничают с программой Medi-Cal. Окружная служба системы организованной помощи может помочь вам с поиском поставщика услуг или клиники.

Любая аптека, сотрудничающая с программой Medi-Cal, может отпускать по рецепту препараты для лечения психического расстройства. Обратите внимание на то, что большинство рецептурных лекарственных препаратов с меткой Medi-Cal Rx покрываются программой Medi-Cal с гонорарным способом оплаты (Fee-For-Service Medi-Cal), а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.

Какие еще услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны в планах управляемого медицинского обслуживания или по программе Medi-Cal с гонорарным способом оплаты?

Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять оплачиваемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в учреждениях первичной медицинской помощи, а также проводить скрининг на употребление табака, алкоголя и запрещенных наркотиков. Они также должны покрывать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для беременных, а также услуги скрининга на употребление

алкоголя и наркотиков, оценку состояния, краткосрочные вмешательства и направление на соответствующее лечение для клиентов в возрасте 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания должны предоставлять или организовывать услуги по медикаментозному лечению зависимости (Medications for Addiction Treatment) (также известному как фармакотерапия), предоставляемому в рамках оказания первичной медицинской помощи, в стационаре, отделениях неотложной помощи и других подрядных медицинских учреждениях. Планы управляемого медицинского обслуживания также должны предоставлять экстренные услуги, необходимые для стабилизации состояния клиента, включая добровольную детоксикацию в стационаре.

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

Если вы являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания, за поиск поставщика услуг для вас отвечает окружная служба системы организованной помощи. Если вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, но участвуете в «стандарной» программе Medi-Cal с гонорарным способом оплаты, то вы можете обратиться к любому поставщику услуг, сотрудничающему с программой Medi-Cal. Прежде чем начнете получать услуги, вы должны сообщить своему поставщику услуг, что вы являетесь участником программы Medi-Cal. В противном случае вам может быть выставлен счет за эти услуги. Для получения услуг по планированию семьи вы можете воспользоваться услугами поставщика, не являющегося участником вашего плана управляемого медицинского обслуживания.

В каких случаях мне может потребоваться госпитализация в психиатрический стационар?

Вы можете быть госпитализированы, если у вас есть психическое заболевание или его признаки, которые не поддаются безопасному лечению на более низком уровне медицинского обслуживания, и из-за психического заболевания или его симптомов вы:

- Представляете опасность для себя, окружающих или имущества.
- Не в состоянии самостоятельно позаботиться о еде, одежде или жилье для себя.
- Представляете серьезный риск для своего физического здоровья.
- В последнее время демонстрируете значительное снижение работоспособности в результате психического расстройства.
- Нуждаетесь в психиатрическом обследовании, медикаментозном или другом лечении, которое может быть проведено только в больнице.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

Как найти поставщика необходимых мне услуг по охране поведенческого здоровья?

Ваша окружная служба системы организованной помощи обязана размещать в Интернете актуальный каталог поставщиков услуг. Ссылку на данный каталог можно найти в разделе «Контактная информация окружной службы системы организованной помощи» данного справочного руководства. В каталоге содержится информация о местонахождении поставщиков услуг, предоставляемых ими услугах и другая информация, которая поможет вам получить доступ к медицинским услугам, включая информацию о культурно-языковых услугах, которые предоставляются поставщиками услуг.

Если у вас есть вопросы о действующих поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный каталог поставщиков, посетите веб-сайт вашей окружной службы системы организованной помощи или позвоните по номеру телефона, указанному на обложке этого справочного руководства. Вы можете запросить список поставщиков услуг в письменном виде или по почте.

Примечание. Окружная служба системы организованной помощи может наложить некоторые ограничения на ваш выбор поставщиков услуг. Когда вы только начинаете получать услуги по охране поведенческого здоровья, вы можете попросить, чтобы ваша окружная служба системы организованной помощи предоставила вам возможность выбора не менее одного из двух поставщиков услуг. Ваша окружная

служба системы организованной помощи также должна разрешить вам сменить поставщика услуг в случае необходимости. Если вы попросите сменить поставщика услуг, окружная служба системы организованной помощи должна предоставить вам возможность выбора не менее одного из двух поставщиков услуг, если это возможно. Ваша окружная служба системы организованной помощи отвечает за обеспечение своевременного доступа к медицинской помощи и наличие достаточного количества поставщиков услуг в районе вашего проживания, чтобы вы могли свободно получить покрываемые виды услуг по охране поведенческого здоровья, если они вам понадобятся.

Если поставщик услуг, с которым окружная служба системы организованной помощи заключила договор, не продлевает договор с окружной системой или перестает принимать Medi-Cal, он может прекратить оказание услуг по охране поведенческого здоровья. В этом случае окружная служба системы организованной помощи должна, руководствуясь принципом добросовестности, направить письменное уведомление каждому лицу, получавшему услуги такого поставщика. Вас должны уведомить об этом за 30 календарных дней до даты расторжения договора или за 15 календарных дней после того, как окружной службе системы организованной помощи стало известно, что поставщик прекращает работу. В этом случае ваша окружная служба системы организованной помощи обязана разрешить вам продолжать получать услуги у этого поставщика, если вы и поставщик согласны с этим. Это называется «непрерывностью медицинской помощи» (объясняется ниже).

Примечание. Лица из числа американских индейцев и коренных жителей Аляски, имеющие право на участие в программе Medi-Cal и проживающие в округах, которые присоединились к системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System), могут также получать услуги по данной системе через индейских поставщиков медицинских услуг, имеющих соответствующую лицензию Drug Medi-Cal.

Могу ли я продолжать получать специализированную психиатрическую помощь у своего нынешнего поставщика?

Если вы уже получаете психиатрическую помощь в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать получать психиатрическую помощь у этого поставщика, даже если вы также получаете психиатрическую помощь от своего врача-психотерапевта, главное, чтобы услуги были скоординированы и не дублировали друг друга.

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

- вы поддерживаете постоянные отношения с нынешним поставщиком услуг и посещали его в течение последних 12 месяцев;
- вам необходимо остаться у своего нынешнего поставщика услуг, чтобы продолжить лечение с целью предотвращения серьезного вреда здоровью участника программы, снижения риска госпитализации или помещения в стационар;
- поставщик услуг лицензирован и соответствует требованиям Medi-Cal;
- поставщик услуг соглашается с требованиями плана предоставления психиатрической помощи по заключению договора и оплате услуг; и
- поставщик услуг предоставляет окружной службе системы организованной помощи соответствующую документацию о вашей потребности в услугах.

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

Вы можете попросить оставить на некоторое время своего внесетевого поставщика, если:

- вы поддерживаете постоянные отношения с нынешним поставщиком услуг и посещали его до даты перехода в округ, который работает с системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal;
- вам необходимо остаться у своего нынешнего поставщика услуг, чтобы продолжить лечение с целью предотвращения серьезного вреда здоровью участника программы, снижения риска госпитализации или помещения в стационар.

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

Вы можете получить доступ к записям о своем поведенческом здоровье и/или найти поставщика услуг с помощью приложения для компьютера, планшета или смартфона. Информацию, с которой следует ознакомиться, прежде чем выбрать приложение для получения данных таким способом, можно найти на сайте вашей окружной системы организованной помощи в разделе «Контактная информация окружной службы системы организованной помощи» данного справочного руководства.

ОБЪЕМ УСЛУГ

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

Специализированная психиатрическая помощь

Услуги по оказанию психиатрической помощи

- Под услугами по оказанию психиатрической помощи понимаются индивидуальные или групповые терапевтические мероприятия, направленные на улучшение состояния человека с ментальной инвалидностью и восстановление, улучшение или поддержание функциональных возможностей человека.
- Цель этих услуг — способствовать обучению и развитию, самообслуживанию и повышению самодостаточности.
- Эти услуги предоставляются отдельно от услуг, которые оказываются в рамках лечения совершеннолетних лиц в интернатах, в рамках кризисного вмешательства, кризисной стабилизации, реабилитации или интенсивного лечения в отделении дневного пребывания.
- Услуги по оказанию психиатрической помощи могут предоставляться в клинике или кабинете поставщика услуг, у вас дома или в других амбулаторных условиях, по телефону или посредством телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи). Окружная служба и поставщик услуг вместе

с вами определяют периодичность предоставления услуг / проведения приемов.

Услуги по медикаментозному сопровождению

- Услуги по медикаментозному сопровождению включают в себя назначение, введение, выдачу и контроль приема психотропных или биологических препаратов, необходимых для облегчения симптомов психического расстройства. Эта услуга может также включать оценку клинической целесообразности сокращения количества или дозировки принимаемых лекарств. Услуги по медикаментозному сопровождению подбираются индивидуально с учетом потребностей в психиатрической помощи каждого участника программы.
- Эти услуги могут предоставляться в клинике, кабинете поставщика услуг, у вас дома, в других амбулаторных условиях, по телефону или с помощью телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи).

Целевые услуги по ведению пациентов

- Целевые услуги по ведению пациентов направлены на получение доступа к клинически необходимым медицинским, социальным, образовательным, предпрофессиональным, профессиональным и другим услугам. При оказании этих услуг можно также может быть установлен контакт с лицом, осуществляющим уход, или значимым помощником.
- Целевые услуги по ведению пациентов могут также включать планирование реинтеграции участника программы после выписки из

больницы, психиатрического лечебного учреждения или психиатрического учреждения сестринского ухода.

Услуги по кризисному вмешательству

- Услуги по кризисному вмешательству — это внеплановые, срочные услуги, направленные на решение проблем, связанных с психическим здоровьем, которые требуют более оперативного реагирования, чем регулярные визиты.
- Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и проводиться как в клинике или кабинете поставщика услуг, так и у вас дома или в других амбулаторных условиях. Эти услуги также могут быть оказаны по телефону или с помощью телемедицины.

Услуги по кризисной стабилизации

- Отделения кризисной стабилизации (Crisis Stabilization Units, CSU) предоставляют круглосуточные услуги по экстренной стабилизации в кризисных ситуациях взрослым и подросткам в возрасте от 13 лет и старше.
- Услуги по кризисной стабилизации включают кризисное вмешательство, кризисную психотерапию, психиатрическую оценку и введение лекарств, сестринскую оценку состояния, консультации с близкими людьми и амбулаторными врачами, услуги взаимной помощи, направление к специалистам, установление связей и услуги в рамках последующего наблюдения.

Услуги по лечению совершеннолетних лиц в интернатах

- Эти услуги предусматривают лечение психических расстройств у людей, проживающих в лицензированных интернатах. Они помогают людям развивать навыки и предоставляют услуги по стационарному лечению для людей с психическими расстройствами. Эти услуги доступны круглосуточно и без выходных. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в этих учреждениях.

Услуги по кризисному лечению в интернатах

- К ним относятся услуги по лечению психических заболеваний и развитию навыков у людей, переживающих серьезный психический или эмоциональный кризис. Они не предназначены для тех, кто нуждается в психиатрической помощи в больнице. Услуги предоставляются в лицензированных учреждениях круглосуточно и без выходных. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в этих учреждениях.

Услуги по интенсивному лечению в отделении дневного пребывания

- Это структурированная программа психиатрического лечения, предоставляемая группе людей, которым в противном случае пришлось бы проходить лечение в больнице или другом учреждении круглосуточного ухода. Программа длится три часа в день. Она включает в себя терапию, психотерапию и мероприятия по развитию навыков.

Реабилитация в отделении дневного пребывания

- Эта программа призвана помочь людям с психическими расстройствами освоить и развить навыки преодоления трудностей и навыки

самостоятельности, чтобы лучше справляться со своими симптомами. Эта программа длится не менее трех часов в день. Она предусматривает терапию и мероприятия по развитию навыков.

Услуги психиатрического стационара

- Это услуги, предоставляемые в лицензированной психиатрической больнице. Лицензированный психотерапевт решает, нуждается ли человек в интенсивном круглосуточном лечении своего психического расстройства. Если специалист решит, что человек нуждается в круглосуточном лечении, он должен находиться в больнице 24 часа в сутки.

Услуги психиатрических медицинских учреждений

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом медицинском учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении тяжелых психических расстройств. Психиатрические лечебные учреждения должны заключить договор с близлежащей больницей или клиникой, чтобы обслуживать их пациентов с физическими заболеваниями. Психиатрические медицинские учреждения могут принимать и лечить только тех пациентов, у которых нет физических заболеваний или травм, требующих дополнительного лечения (то есть лечения сверх услуг, которые обычно можно получить в амбулаторных условиях).

Терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья

Терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья — это интенсивные краткосрочные амбулаторные терапевтические вмешательства для лиц младше 21

года. Эти услуги разрабатываются индивидуально под каждого участника программы. Участники программы, получающие эти услуги, имеют серьезные эмоциональные нарушения, переживают стрессовые изменения или жизненный кризис и нуждаются в дополнительных краткосрочных услугах по оказанию конкретной поддержки.

Эти услуги являются разновидностью специализированных услуг по охране поведенческого здоровья, которые можно получить в рамках окружной системы организованной помощи при наличии у вас серьезных эмоциональных расстройств. Терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья доступны для лиц младше 21 года, которые получают психиатрическую помощь и имеют полный пакет Medi-Cal.

- Если вы проживаете дома, сотрудник службы, предоставляющей терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, может проводить с вами индивидуальные занятия, чтобы уменьшить степень тяжести вашего поведенческого расстройства и попытаться предотвратить необходимость перехода на более высокий уровень ухода, например в учреждение группового ухода за детьми и молодыми людьми младше 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами.
- Если вы проживаете не дома, сотрудник службы, предоставляющей терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, может поработать с вами таким образом, чтобы вы смогли вернуться домой или переехать в семью, например в приемную семью.

Службы, предоставляющие терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, помогут вам и вашей семье, опекуну или попечителю научиться новым способам решения проблем в области поведенческого здоровья и расширить знания об эффективных стратегиях. Вы, сотрудник службы, предоставляющей терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, и ваша семья, опекун или попечитель будут работать вместе над решением проблемы в области поведенческого здоровья в течение короткого периода времени, пока вы не перестанете нуждаться в этих услугах. У вас будет план терапевтических услуг по охране поведенческого здоровья, в котором будет указано, что вы, ваша семья, опекун или попечитель, а также сотрудник службы, предоставляющей терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, будете делать во время предоставления этих услуг. План терапевтических услуг по охране поведенческого здоровья также включает в себя информацию о том, когда и где будут предоставляться эти услуги. Сотрудники службы, предоставляющей терапевтические услуги по охране поведенческого здоровья, могут оказывать вам услуги почти везде, где вам может понадобиться помощь. Сюда входят ваш дом, приемная семья, школа, учреждение по уходу в отделении дневного пребывания и другие места в вашем районе проживания.

Координация интенсивной терапии

Это целевая услуга по ведению пациентов, которая способствует оценке, планированию ухода и координации услуг для лиц младше 21 года. Эта услуга предназначена для лиц, которые имеют полный пакет Medi-Cal и направлены на получение этой услуги в связи с медицинской необходимостью. Эта услуга

предоставляется в соответствии с принципами Интегрированной основной практической модели (Integrated Core Practice Model). Она предусматривает создание группы «Ребенок и семья» (Child and Family Team), которая помогает обеспечить здоровую коммуникацию между ребенком, его семьей и участвующими службами помощи детям.

Группа «Ребенок и семья» включает в себя профессиональную поддержку (например, координатора по уходу, поставщиков услуг и специалистов по ведению дела из служб по уходу за детьми), естественную поддержку (например, членов семьи, соседей, друзей и священнослужителей) и других людей, которые вместе работают над составлением и реализацией плана клиента. Эта команда обеспечивает достижение детьми и семьями своих целей и оказывает им поддержку на этом пути.

В рамках этой услуги также назначается координатор, который:

- обеспечивает доступ к необходимым с медицинской точки зрения услугам, их координацию и предоставление с учетом индивидуальных особенностей клиента и его культурно-языковых особенностей;
- следит за тем, чтобы услуги и поддержка соответствовали потребностям ребенка;
- следит за тем, чтобы все работали вместе на благо ребенка, семьи, поставщиков услуг и т. д.;
- оказывает поддержку родителям/опекунам в удовлетворении потребностей ребенка;
- помогает создать группу «Ребенок и семья» и оказывает постоянную поддержку;
- координирует услуги по уходу за ребенком других служб по уходу за детьми, если это необходимо.

Интенсивные услуги на дому

- Эти услуги разрабатываются индивидуально под каждого участника программы. Они включают в себя вмешательства, основанные на сильных сторонах участника программы и направленные на уменьшение симптомов психического расстройства, которое может препятствовать нормальной жизнедеятельности ребенка/молодого человека. Эти услуги направлены на то, чтобы помочь ребенку/молодому человеку приобрести необходимые

навыки для большей самостоятельности дома и в обществе и повысить способность семьи помочь ему в этом.

- Интенсивные услуги на дому предоставляются группой «Ребенок и семья» в рамках интегрированной основной практической модели (Integrated Core Practice Model). Эти услуги предоставляются согласно общему плану обслуживания семьи. Получателем этих услуг может быть лицо младше 21 года с полным пакетом Medi-Cal. Для получения этих услуг необходимо направление, которое выдается с учетом медицинской необходимости.

Терапевтическое патронатное воспитание

- Модель терапевтического патронатного воспитания предусматривает краткосрочную, интенсивную и учитывающую травмы специализированную психиатрическую помощь для детей младше 21 года, имеющих сложные эмоциональные и поведенческие потребности. Эти услуги разрабатываются индивидуально под каждого участника программы. При терапевтическом патронатном воспитании дети помещаются в семьи с обученными патронатными родителями, за которыми осуществляется соответствующий контроль и которым обеспечивается соответствующая поддержка.

Реинтеграция лиц, имеющих проблемы с законом

- Предоставление медицинских услуг участникам программы, имеющим проблемы с законом, за 90 дней до их освобождения из места заключения. Виды предоставляемых услуг: реинтеграция после возвращения из места заключения, клинические консультации по вопросам психического здоровья,

взаимная поддержка пациентов, получающих психиатрическую помощь, консультирование по вопросам поведенческого здоровья, терапия, обучение пациентов, медикаментозное обслуживание, планирование лечения после освобождения из тюрьмы и выписки, лабораторные анализы и рентгенологические исследования, информация о лекарствах, вспомогательные услуги, а также помощь в записи к соответствующему поставщику услуг, например в программу лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program), чтобы продолжить медикаментозное лечение после освобождения из тюрьмы. Данные услуги может получить участник программы Medi-Cal или программы медицинского страхования детей (Children's Health Insurance Program, CHIP), а также:

- лицо младше 21 года, находящееся в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
- взрослый человек, находящийся под стражей и подходящий по крайней мере под один из критериев участия в программе медицинского обслуживания.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге, свяжитесь с окружной службой по телефону, указанному на обложке данного справочного руководства.

Сертифицированные услуги взаимной поддержки (в зависимости от округа)

- Сертифицированные услуги взаимной поддержки — это индивидуальные и групповые услуги, направленные на содействие восстановлению, стойкости, вовлечению, социализации, самодостаточности, самозащите, развитию естественной поддержки и выявлению сильных сторон с помощью структурированных мероприятий. Эти услуги направлены на предотвращение рецидивов и расширение прав и возможностей участников программы с помощью наставничества, основанного на сильных сторонах клиента, поддержки связей с ресурсами социальной помощи населению, а также просвещения участников программы и их семей об их состоянии и процессе выздоровления.
- Услуги взаимной поддержки могут предоставляться клиенту или значимому(-ым) помощнику(-ам) по месту проживания.
- Участники программы младше 21 года могут иметь право на получение услуг в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от того, в каком округе они проживают.
- Предоставление сертифицированной услуги взаимной поддержки необязательно для округов-участников программы. Чтобы узнать, предоставляет ли ваша окружная служба системы организованной помощи такую услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашей окружной системе организованной помощи» в конце данного справочного руководства.

Услуги мобильной службы помощи в кризисной ситуации

- Услуги мобильной службы помощи в кризисной ситуации обеспечивают быстрое реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию по месту жительства для клиентов, переживающих кризис в области поведенческого или психического здоровья.
- Услуги мобильной службы помощи в кризисной ситуации направлены на оказание помощи клиентам, переживающим кризисные ситуации, связанные с поведенческим здоровьем, в том числе с помощью деэскалационной и стабилизационной терапии; снижение непосредственного риска опасности и последующего вреда; предотвращение получения ненужной помощи в отделениях неотложной помощи, госпитализации в психиатрические стационары и привлечения правоохранительных органов.
- Услуги мобильной службы помощи в кризисной ситуации также включают в себя передачу пациента в соответствующие учреждения и поставщикам услуг, если ему требуются дополнительные услуги по стабилизации и/или лечению; координацию и выдачу направлений на соответствующие медицинские, социальные и другие услуги и поддержку, если это необходимо; а также краткосрочную последующую поддержку, чтобы помочь устранить кризисную ситуацию и обеспечить участнику программы постоянный уход.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Что такое услуги округа по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)?

Услуги округа по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal предназначены для людей, страдающих зависимостью от психоактивных веществ, то есть злоупотребляющих алкоголем или другими наркотиками, или для людей, подверженных риску развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, которое педиатр или врач общей практики может не вылечить. Эти услуги также предусматривают меры поставщика по улучшению качества услуг для человека, получающего уход. К ним относится оценка того, нужна ли человеку услуга и эффективна ли она.

Услуги по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal могут предоставляться в клинике или кабинете поставщика услуг, у вас дома или в других амбулаторных условиях, по телефону или с помощью телемедицины (как по аудио-, так и по видеосвязи). Окружная служба и поставщик услуг вместе с вами определяют частоту предоставления услуг / проведения приемов.

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

Некоторые из услуг по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal, на которые вы можете претендовать, основаны на стандартах Американского общества аддиктивной медицины. Окружная служба или поставщик услуг может подобрать для вас нужный тип услуг (если они вам необходимы),

воспользовавшись инструментами Американского общества аддиктивной медицины. Эти виды услуг называются «уровнями оказания медицинской помощи» и перечислены ниже.

Скрининг, оценка состояния, краткосрочное вмешательство и направление на лечение (уровень 0.5 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

Скрининг для определения алкогольной и наркотической зависимости, оценка состояния, краткосрочное вмешательство и направление на лечение (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) не покрываются системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Она покрывается программой Medi-Cal с гонорарным способом оплаты (Fee-For-Service Medi-Cal) и системой управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal для участников программы в возрасте от 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять покрываемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (в том числе эту услугу), для участников программы в возрасте 11 лет и старше.

Услуги раннего вмешательства

Услуги раннего вмешательства покрываются системой организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal для клиентов младше 21 года. Любой клиент младше 21 года, который прошел обследование и был признан подверженным риску развития расстройства, связанного с употреблением

психоактивных веществ, может получить любую услугу, покрываемую амбулаторным пакетом, в качестве услуги раннего вмешательства. Для получения услуг раннего вмешательства для клиентов младше 21 года не требуется диагноз расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения

Участники программы младше 21 года могут получить услуги, описанные ранее в этом справочном руководстве, а также дополнительные услуги Medi-Cal в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Чтобы получить услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, участник должен быть младше 21 года и иметь полный пакет Medi-Cal. Эта программа покрывает услуги, которые необходимы с медицинской точки зрения для оказания корректирующего действия или помощи при физических и поведенческих расстройствах. Услуги, которые помогают стабилизировать, поддерживать, улучшить психическое состояние или облегчить его переносимость, считаются целесообразными и покрываются как услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Для клиентов младше 21 года критерии доступа к услугам раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, а также услугам по профилактике и раннему вмешательству при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, являются более гибкими, чем для взрослых, получающих услуги в рамках системы организованной помощи наркозависимым.

Если у вас есть вопросы по этим услугам, позвоните в свою окружную службу или посетите веб-страницу [Департамента здравоохранения \(Department of Health Care Services, DHCS\) по раннему и периодическому обследованию, диагностике и лечению.](#)

Услуги по амбулаторному лечению (уровень 1 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

- Консультационные услуги предоставляются участникам программы в следующем объеме: до девяти часов в неделю для взрослых и до шести часов в неделю для участников младше 21 года при наличии медицинских показаний. В зависимости от ваших потребностей вы можете получить больше часов. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом, например консультантом, лично, по телефону или посредством телемедицины.
- Амбулаторные услуги включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование (индивидуальное и групповое), семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаменты для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, медикаменты для лечения алкоголизма и других расстройств, не связанных с употреблением опиоидов, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Интенсивные услуги по амбулаторному лечению (уровень 2.1 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

- Интенсивные услуги по амбулаторному лечению предоставляются участникам программы в следующем объеме: от 9 до 19 часов в неделю для взрослых и от 6 до 19 часов в неделю для участников младше 21 года при наличии медицинских показаний. В зависимости от медицинской необходимости количество часов может быть увеличено. Сами услуги в основном заключаются в консультировании и просвещении по вопросам, связанным с зависимостью. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом в организованных условиях. Услуги интенсивного амбулаторного лечения могут предоставляться лично, с помощью телемедицины или по телефону.
- Интенсивное амбулаторное лечение включает те же компоненты, что и амбулаторное лечение. Основным отличием является увеличенное количество часов обслуживания.

Частичная госпитализация (в зависимости от округа) (уровень 2.5 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

- Участники программы младше 21 года могут иметь право на получение этой услуги в рамках программы раннего и периодического обследования, диагностики и лечения независимо от округа проживания.
- Услуги частичной госпитализации включают 20 или более часов обслуживания в неделю, если это необходимо по медицинским показаниям. Программы частичной госпитализации обычно имеют прямой доступ к

психиатрическим, медицинским и лабораторным услугам и удовлетворяют выявленные потребности, которые требуют ежедневного наблюдения или управления, но которые могут быть надлежащим образом удовлетворены в условиях клиники. Услуги могут предоставляться лично, посредством телемедицины или по телефону.

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

Лечение в реабилитационном центре (при условии получения предварительного разрешения от окружной службы системы организованной помощи) (уровни 3.1–4.0 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

- Лечение в реабилитационном центре — это программа, предоставляющая реабилитационные услуги участникам с диагнозом «расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ», если в этом есть медицинская необходимость. Участник программы должен находиться в учреждении и получать услуги, способствующие изменению, поддержанию, применению его навыков межличностного общения и самообслуживания путем доступа к средствам поддержки со стороны сообщества. Большинство услуг предоставляется очно; однако во время лечения в реабилитационном центре услуги могут также предоставляться посредством телемедицины и по телефону. Поставщики услуг и врачи-резиденты вместе определяют барьеры, устанавливают приоритеты, ставят цели и решают проблемы,

связанные с расстройством из-за употребления психоактивных веществ. К целям относится отказ от употребления психоактивных веществ, подготовка к рецидивам, улучшение личного здоровья и социальных навыков, а также получение долгосрочной поддержки.

- Для получения услуг в реабилитационном центре требуется предварительное разрешение окружной службы системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal.
- Услуги в реабилитационном центре включают в себя прием и оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаменты для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, медикаменты для лечения алкоголизма и других расстройств, не связанных с употреблением опиоидов, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.
- Врачи реабилитационного центра обязаны либо предлагать лекарства для лечения зависимости непосредственно на месте, либо помогать клиентам с получением медикаментов для лечения зависимости за пределами учреждения. Предоставления лишь контактной информации поставщиков лекарств для лечения зависимости недостаточно для выполнения этого требования. Врачи реабилитационного центра обязаны предлагать лекарства участникам системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal и выдавать на них рецепты.

Услуги стационарного лечения (при условии получения предварительного разрешения от окружной службы) (в зависимости от округа) (уровни 3.1–4.0 согласно классификации Американского общества аддиктивной медицины)

- Участники программы младше 21 года могут иметь право на получение услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению независимо от округа проживания.
- Услуги стационарного лечения предоставляются в круглосуточном режиме и предусматривают профессиональную оценку, наблюдение, медицинский контроль и лечение зависимости в условиях стационара. Большинство услуг предоставляется очно; однако во время стационарного лечения услуги могут также предоставляться посредством телемедицины и по телефону.
- Услуги стационарного лечения строго структурированы, и врач, а также дипломированные медсестры, консультанты по вопросам зависимости и другой клинический персонал, скорее всего, будут находиться на месте 24 часа в сутки. Услуги стационарного лечения включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, медикаменты для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, медикаменты для лечения алкоголизма и других расстройств, не связанных с употреблением опиоидов, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Программа лечения наркотической зависимости

- Программы лечения наркотической зависимости — это амбулаторные программы, в рамках которых предоставляются препараты для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые определены врачом как необходимые с медицинской точки зрения. Специалисты программы лечения наркотической зависимости обязаны выдавать клиентам лекарственные препараты, включая метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Получателю услуг должно быть предложено не менее 50 минут консультаций в календарный месяц. Эти консультации могут предоставляться в очном формате, посредством телемедицины или по телефону. Услуги по лечению наркотической зависимости включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование, семейную терапию, медицинскую психотерапию, медикаментозное лечение, управление оказанием медицинского ухода, медикаменты для лечения расстройств, связанных с употреблением опиоидов, медикаменты для лечения алкоголизма и других расстройств, не связанных с употреблением опиоидов, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Купирование абстинентного синдрома

- Услуги по купированию абстинентного синдрома являются срочными и предоставляются на краткосрочной основе. Эти услуги могут быть предоставлены до проведения полной оценки состояния пациента. Услуги по купированию абстинентного синдрома могут быть оказаны в амбулаторных условиях, в реабилитационном центре или в стационаре.
- Независимо от типа учреждения, во время пребывания в реабилитационном центре или в стационаре за пациентом должно вестись наблюдение. Необходимые с медицинской точки зрения реабилитационные и реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или медицинским работником, имеющим право назначать лечение.
- Услуги по купированию абстинентного синдрома включают оценку состояния, координацию ухода, медикаментозное лечение, лечение расстройств, связанных с употреблением опиоидов, медикаменты для лечения алкоголизма и других расстройств, не связанных с употреблением опиоидов, обучение пациентов, наблюдение и услуги по восстановлению.

Медикаментозное лечение зависимости

- Услуги по медикаментозному лечению зависимости предоставляются в клинических и неклинических условиях. Медикаментозное лечение зависимости включает все одобренные Управлением по контролю качества пищевых продуктов и лекарственных средств США (Food and Drug Administration, FDA) препараты и биологические средства для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя, опиоидов и любых других расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Участники программы имеют право на то, чтобы им предложили медикаментозное лечение зависимости на месте или по направлению из другого учреждения. Список разрешенных препаратов включает:

- Акампросат кальция
 - Бупренорфина гидрохлорид
 - Бупренорфин с замедленным высвобождением в форме инъекций (Сублокад)
 - Бупренорфин/налоксона гидрохлорид
 - Налоксона гидрохлорид
 - Налтрексон (перорально)
 - Налтрексон микросфера, инъекционная суспензия (Вивитрол)
 - Лофексидина гидрохлорид (Люцемира)
 - Дисульфирам (Антабуз)
 - Метадон (поставляется в программы лечения наркотической зависимости)
- Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться в рамках следующих услуг: оценка состояния, координация ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейная терапия, медикаментозное лечение, обучение пациентов, услуги по восстановлению, услуги по кризисному вмешательству при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ и услуги по купированию абстинентного синдрома. Медикаментозное лечение зависимости может предоставляться в рамках всех услуг по системе организованной помощи

наркозависимым по программе Medi-Cal, включая, например, услуги амбулаторного лечения, услуги интенсивного амбулаторного лечения и услуги лечения в реабилитационном центре.

- Участники программы могут получить доступ к медикаментозному лечению зависимости и без участия окружной службы системы организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Например, препараты для лечения зависимости, такие как бупренорфин, могут назначаться некоторыми врачами первичного звена (терапевтами), которые работают с вашим планом управляемого медицинского обслуживания, и могут выдаваться в аптеке, в том числе с введением препарата.

Реинтеграция лиц, имеющих проблемы с законом

- Предоставление медицинских услуг участникам программы, имеющим проблемы с законом, за 90 дней до их освобождения из места заключения. Виды предоставляемых услуг: реинтеграция после возвращения из места заключения, клинические консультации по вопросам психического здоровья, консультации других пользователей психиатрической помощи, консультирование по вопросам психического здоровья, терапия, обучение пациентов, медикаментозное обслуживание, планирование лечения после освобождения из тюрьмы и выписки, лабораторные анализы и рентгенологические исследования, информация о лекарствах, вспомогательные услуги, а также помощь в записи к соответствующему поставщику услуг, например в программу лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program), чтобы продолжить

медикаментозное лечение после освобождения из тюрьмы. Получить эти услуги может участник программы Medi-Cal или программы медицинского страхования детей (Children's Health Insurance Program, CHIP), а также:

- лицо младше 21 года, находящееся в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
- взрослый человек, находящийся под стражей и подходящий по крайней мере под один из критериев участия в программе медицинского обслуживания.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге, свяжитесь с окружной службой по телефону, указанному на обложке этого справочного руководства.

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

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal способствуют восстановлению, стойкости, вовлеченности, социализации, самодостаточности, самозащите, развитию естественной поддержки и выявлению сильных сторон посредством структурированных мероприятий. На эти услуги можете претендовать вы или указанное вами лицо(-а), оказывающее(-ие) вам поддержку, и они могут предоставляться одновременно с другими услугами по системе организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal. Поставщик услуг взаимной поддержки по программе Medi-Cal — это человек, имеющий опыт борьбы с заболеваниями, связанными с поведенческим здоровьем или

употреблением психоактивных веществ с позитивной динамикой лечения, выполнивший требования программы сертификации, утвержденной штатом, прошедший сертификацию в окружной службе и предоставляющий эти услуги под руководством специалиста по поведенческому здоровью, имеющего лицензию, освобожденного от процедуры лицензирования или зарегистрированного в штате.

- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal включают индивидуальные и групповые тренинги, групповые занятия по развитию образовательных навыков, информирование о доступных ресурсах, услуги по привлечению к участию в лечении расстройств поведенческого здоровья, а также терапевтические мероприятия, такие как содействие самозащите.
- Участники младше 21 года могут иметь право на получение услуг в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от того, в каком округе они проживают.
- Оказание услуг взаимной поддержки по программе Medi-Cal не является обязательным для округов-участников программы. Чтобы узнать, предоставляет ли ваша окружная служба такую услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашей окружной системе организованной помощи» в конце данного справочного руководства.

Услуги по восстановлению здоровья

- Услуги по восстановлению здоровья могут быть важны для вашего выздоровления и хорошего самочувствия. Эти услуги могут помочь вам присоединиться к лечебной группе в части управления своим здоровьем и

медицинским обслуживанием. Таким образом, эта услуга подчеркивает вашу роль в управлении своим здоровьем, использовании эффективных стратегий самоконтроля и организации внутренних и общественных ресурсов для обеспечения постоянного самоконтроля.

- Вы можете получать услуги по восстановлению здоровья на основании вашей собственной оценки своего состояния или оценки риска рецидива вашим врачом. Услуги по восстановлению здоровья могут предоставляться очно, посредством телемедицины или по телефону.
- Услуги по восстановлению здоровья включают оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, мониторинг восстановления здоровья и мероприятия по профилактике рецидивов.

Координация ухода

- Услуги по координации ухода включают в себя деятельность по координации ухода в связи с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, мероприятий по охране психического здоровья и медицинского обслуживания, а также деятельность по обеспечению доступа к услугам и помощи, необходимым для поддержания вашего здоровья. Услуги по координации ухода предоставляются вместе со всеми услугами и могут оказываться в клинических и неклинических условиях, в том числе в вашем районе.

- Услуги по координации ухода включают в себя координацию работы с медицинскими и психиатрическими учреждениями для контроля и поддержки состояния здоровья, планирование выписки, а также координацию работы со вспомогательными службами, включая предоставление вам информации об услугах, доступных по месту жительства, таких как услуги по уходу за детьми, проезд в общественном транспорте и обеспечение жильем.

Услуги по ситуационному управлению (в зависимости от округа)

- Участники программы младше 21 года могут иметь право на получение услуг по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению независимо от округа проживания.
- Предоставление услуг по ситуационному управлению не является обязательным для округов-участников программы. Чтобы узнать, предоставляет ли ваша окружная служба такую услугу, см. раздел «Дополнительная информация о вашей окружной системе организованной помощи» в конце данного справочного руководства.
- Услуги по ситуационному управлению — это научно обоснованный метод лечения расстройств, связанных с употреблением стимуляторов, в рамках которого клиенты, соответствующие установленным критериям, будут участвовать в структурированной 24-недельной амбулаторной программе ситуационного управления, а затем в течение шести или более месяцев получать дополнительные услуги по лечению и поддержке восстановления здоровья без каких-либо стимулов.

- В первые 12 недель предоставления услуг по ситуационному управлению предусматривается ряд поощрений за достижение целей лечения, в частности за отказ от употребления стимуляторов (например, кокаина, амфетамина и метамфетамина). Клиенты должны дать согласие на регулярную сдачу анализов мочи на наркотики. Частота анализов определена программой услуг по ситуационному управлению. В качестве поощрений применяются денежные эквиваленты (например, подарочные карты).
- Услуги по ситуационному управлению предоставляются только тем клиентам, которые получают услуги в учреждениях без проживания, управляемых участвующим в программе поставщиком услуг, и зачислены и участвуют в комплексном, индивидуальном курсе лечения.

Услуги мобильных служб помощи в кризисной ситуации

- Услуги мобильных служб помощи в кризисной ситуации доступны для лиц, находящихся в кризисной ситуации, связанной с употреблением психоактивных веществ.
- Услуги мобильных служб помощи в кризисной ситуации предоставляются поставщиками медицинских услуг на месте, где с вами произошла кризисная ситуация, в том числе у вас дома, на работе, в школе или других общественных местах, за исключением больниц или других учреждений. Услуги мобильных служб помощи в кризисной ситуации доступны круглосуточно и без выходных.

- Они включают в себя экстренную помощь, индивидуальную оценку состояния и стабилизацию по месту проживания. Если вам нужна дополнительная помощь, мобильные службы помощи в кризисной ситуации также переадресуют или направят вас в другие службы.

УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ

Для получения помощи в области поведенческого здоровья не всегда требуется личный контакт между вами и вашим врачом. В зависимости от услуг, вы можете получать их по телефону или с помощью телемедицины. Ваш поставщик услуг должен объяснить вам, как воспользоваться услугой по телефону или посредством телемедицины, и получить ваше согласие, прежде чем начать обслуживание по телефону или посредством телемедицины. Даже если вы согласитесь получать услуги по телефону или посредством телемедицины, впоследствии вы можете решить получать услуги лично или очно. Некоторые виды услуг в области поведенческого здоровья не могут быть предоставлены только по телефону или посредством телемедицины, поскольку для их получения необходимо находиться в определенном месте, например услуги лечения в реабилитационном центре или в больнице.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ: ПОДАТЬ ЖАЛОБУ, ОБЖАЛОВАТЬ РЕШЕНИЕ ИЛИ ЗАПРОС НА ПРОВЕДЕНИЕ ОБЪЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА

Что делать, если моя окружная служба не предоставляет мне нужные услуги?

В вашей окружной службе должны быть предусмотрены способы разрешения любых конфликтных ситуаций, связанных с услугами, которые вы хотите получить или получаете. Информация об этом приведена в порядке разрешения конфликтных ситуаций, который включает в себя следующее:

- Порядок подачи и рассмотрения жалоб: устное или письменное выражение недовольства любой ситуацией, связанной со специализированной психиатрической помощью, услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, поставщиком услуг или окружной службой. Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок подачи и рассмотрения жалоб» данного справочного руководства.
- Порядок обжалования решений (подача апелляции): апелляция подается, когда вы не согласны с решением окружной службы о внесении изменений в ваши услуги (например, отказать в предоставлении услуг, прекратить предоставление услуг или сократить объем услуг) или об отказе в покрытии.

Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок обжалования решений» данного справочного руководства.

- Порядок подачи и рассмотрения запроса на проведение объективного слушания на уровне штата. Объективное слушание на уровне штата — это встреча с судьей из Департамента социальных служб Калифорнии (California Department of Social Services, CDSS) в случае отклонения вашей апелляции окружной службой. Дополнительную информацию см. в разделе «Объективное слушание на уровне штата» данного справочного руководства.

Подача жалобы, апелляции или запроса на проведение объективного слушания на уровне штата не будет иметь для вас негативных последствий и не повлияет на получаемые вами услуги. Подача жалобы или апелляции поможет вам с получением необходимых услуг и решением любых конфликтных ситуаций, связанных с получением услуг по охране поведенческого здоровья. Жалобы и апелляции также помогают окружной службе, предоставляя ей информацию, которую она может использовать для улучшения качества обслуживания. Ваша окружная служба уведомит вас, поставщиков услуг и родителей/опекунов о результатах рассмотрения жалобы или апелляции. После завершения объективного слушания на уровне штата Бюро объективных слушаний штата (State Fair Hearing Office) уведомит вас и поставщика услуг о результатах слушания.

Примечание. Подробнее о каждом способе разрешения конфликтных ситуаций вы узнаете ниже.

Могу ли я получить помощь при подаче апелляции, жалобы или запроса на проведение объективного слушания на уровне штата?

Ваша окружная служба объяснит вам эти процедуры и поможет подать жалобу, апелляцию или запрос на проведение объективного слушания на уровне штата.

Окружная служба также может помочь вам определить, имеете ли вы право на так называемую «ускоренную апелляцию», которая означает, что вопрос будет рассмотрен быстрее, поскольку состояние вашего здоровья или стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, в том числе вашего поставщика услуг или адвоката.

Если вам нужна помощь, обратитесь в свою окружную службу по телефону, указанному на обложке данного справочного руководства. Ваша окружная служба должна предоставить вам разумную помощь в заполнении форм и выполнении других установленных действий, связанных с подачей жалобы или апелляции. Сюда входит, в частности, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с TTY/TDD и возможностью устного перевода.

Если вам нужна дополнительная помощь

Обратитесь в Управление омбудсмана (Office of the Ombudsman) Департамента медицинского обслуживания (Department of Health Care Services):

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

ИЛИ

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

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

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это заявление, в котором вы выражаете свое недовольство каким-либо аспектом получаемой помощи по охране поведенческого здоровья или работы окружной службы, который не подпадает под процедуру апелляции или запроса на проведение объективного слушания на уровне штата.

Каков порядок подачи и рассмотрения жалоб?

Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

- Предусматривает простые и понятные процедуры, которые позволят вам подать жалобу устно или письменно.

- Ни в коем случае не предусматривает каких-либо действий против вас или вашего поставщика медицинских услуг.
- Разрешает вам уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая поставщика медицинских услуг или адвоката. Если вы уполномочиваете другое лицо действовать от вашего имени, вас могут попросить подписать форму, в которой описана процедура раскрытия информации этому лицу.
- Гарантирует, что лица, принимающие решения по жалобам, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или процессах принятия решений.
- Определяет ваши обязанности, а также обязанности вашей окружной службы и вашего поставщика услуг.
- Обеспечивает разрешение жалобы в требуемые сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время, если вы недовольны полученными услугами или у вас есть другая проблема, связанная с вашей окружной службой системы организованной помощи наркозависимым.

Как я могу подать жалобу?

Вы можете в любое время позвонить на бесплатную круглосуточную линию поддержки вашей окружной службы, чтобы получить помощь в рассмотрении жалобы. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно дублировать в письменном виде. Если вы подаете жалобу

в письменном виде, обратите внимание на то, что во всех медицинских учреждениях вашей окружной службы имеются конверты с обратным адресом. Если у вас нет конверта с обратным адресом, отправьте свою письменную жалобу по адресу, указанному на обложке данного справочного руководства.

Как узнать, получила ли окружная служба мою жалобу?

Ваша окружная служба обязана сообщить вам о получении вашей жалобы, отправив вам письменное подтверждение в течение пяти календарных дней с момента ее получения. Если жалоба была получена по телефону или лично, и вы согласны с тем, что ваш вопрос был решен к концу следующего рабочего дня с момента подачи жалобы, вы можете не получить такого письменного подтверждения.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

Окружная служба системы обязана принять решение по вашей жалобе в течение 30 календарных дней с момента ее подачи.

Как я узнаю, что окружная служба приняла решение по моей жалобе?

Когда решение по вашей жалобе будет принято, окружная служба:

- направит вам или назначенному вами лицу письменное уведомление о принятом решении;
- направит вам или назначенному вами лицу уведомление об отказе в покрытии услуг (Notice of Adverse Benefit Determination), в котором сообщается о вашем праве подать запрос на проведение объективного

слушания на уровне штата, если округ не уведомит вас о решении по жалобе в срок;

- проконсультирует вас о вашем праве подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата.

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

Примечание. Ваша окружная служба обязана предоставить вам уведомление об отказе в покрытии услуг в день истечения срока. Если вы не получили уведомления об отказе в покрытии услуг, вы можете позвонить в окружную службу и запросить дополнительную информацию.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи жалобы?

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

Апелляции

Если вы не согласны с решением окружной службы относительно услуг по охране поведенческого здоровья, которые вы получаете или хотели бы получать в настоящее время, вы можете обжаловать его (подать апелляцию). Запросить пересмотр решения окружной службы можно двумя способами:

- стандартная процедура рассмотрения апелляции;

ИЛИ

- ускоренная процедура рассмотрения апелляции.

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

Окружная служба поможет вам заполнить формы и предпринять другие установленные действия для подачи апелляции, включая подготовку письменной апелляции, уведомление вас о местонахождении формы на своем веб-сайте или предоставление вам формы по вашему запросу. В соответствии с федеральными правилами окружная служба также обязана проконсультировать вас и оказать помощь в подаче запроса на продление срока действия льгот на время рассмотрения апелляции на отрицательное решение по страховым выплатам.

Что предусматривает стандартная процедура рассмотрения апелляции?

Стандартная процедура рассмотрения апелляции:

- Предусматривает возможность подать апелляцию в устной или письменной форме.
- Не предусматривает какие-либо действия против вас или вашего поставщика медицинских услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другого человека действовать от вашего имени, включая поставщика услуг или адвоката. Обратите внимание на то, что если вы уполномочиваете другого человека действовать от вашего имени, окружная служба может попросить вас подписать форму,

разрешающую окружной службе предоставлять информацию этому человеку.

- Позволяет продолжить получение вами страховых покрытий при условии своевременной подачи вами апелляции. Обратите внимание на то, что срок подачи апелляции составляет не более 10 календарных дней с даты на почтовом штемпеле на конверте с уведомлением об отказе в покрытии услуг или не более 10 календарных дней с даты, когда такое уведомление об отказе в покрытии услуг вручается вам лично.
- Вам не нужно платить за дальнейшие услуги, пока апелляция находится на рассмотрении, даже если ее окончательное решение о страховом покрытии, вынесенное окружной службой, окажется отрицательным.
- Гарантирует, что лица, принимающие решения по апелляции, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или процессах принятия решений.
- Обеспечивает возможность для вас или вашего представителя ознакомиться с материалами вашего дела, включая медицинскую карту и любые другие документы или записи.
- Предоставляет вам разумную возможность представить доказательства, заявления о фактах и доводы лично или в письменной форме.
- Обеспечивает возможность для вас, вашего назначенного лица или законного представителя умершего получателя услуг быть включенными в число сторон апелляции.

- Информировует вас о рассмотрении апелляции посредством письменного подтверждения.
- Информировует вас о вашем праве потребовать проведения объективного слушания на уровне штата после завершения апелляционного процесса.

Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в окружную службу в следующих случаях:

- Если ваша окружная служба или один из ее поставщиков услуг решит, что вы не имеете права на получение услуг по охране поведенческого здоровья.
- Если ваш поставщик услуг считает, что вы нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, и просит окружную службу об одобрении, но окружная служба не соглашается и отклоняет запрос вашего поставщика или изменяет вид или периодичность предоставления услуг.
- Если ваш поставщик услуг запросил одобрение в окружной службе, но окружной службе требуется дополнительная информация для принятия решения, и она не завершает процесс утверждения вовремя.
- Если ваша окружная служба не предоставляет вам услуги в предварительно установленные сроки.
- Если вы считаете, что окружная служба не предоставляет услуги достаточно быстро, чтобы удовлетворить ваши потребности.
- Если по вашей жалобе, апелляции или ускоренной апелляции решения не были приняты вовремя.
- Если вы и ваш поставщик услуг не пришли к соглашению относительно того, какие услуги по охране поведенческого здоровья вам необходимы.

Как я могу подать апелляцию?

- Вы можете подать апелляцию одним из следующих трех способов:
 - позвоните по бесплатному номеру вашей окружной службы, указанному на обложке данного справочного руководства. После звонка вы должны будете подать ту же апелляцию в письменной форме; или
 - отправьте апелляцию по почте (окружная служба обеспечивает наличие конвертов с обратным адресом для отправки апелляции по почте во всех участвующих в программе медицинских учреждениях). Обратите внимание на то, что если у вас нет конверта с обратным адресом, вы можете отправить апелляцию по адресу, указанному на обложке данного справочного руководства; или
 - отправьте апелляцию по электронной почте или факсу.
Дополнительную информацию см. в разделе «Дополнительная информация о вашей окружной службе» в конце данного справочного руководства.

Как узнать, принято ли решение по моей апелляции?

Ваша окружная служба уведомит вас или вашего представителя в письменной форме о своем решении по вашей апелляции. Уведомление будет содержать следующую информацию:

- Результаты процедуры принятия решения по апелляции.
- Дата принятия решения по апелляции.

- Если решение по апелляции не будет принято полностью в вашу пользу, уведомление также будет содержать информацию о вашем праве на объективное слушание на уровне штата и о процедуре подачи запроса на проведение объективного слушания на уровне штата.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи апелляции?

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении об отрицательном решении по страховому покрытию. Для подачи апелляции не установлены крайние сроки, если вы не получили уведомление об отрицательном решении по страховому покрытию; поэтому вы можете подать апелляцию такого типа в любое время.

Когда будет принято решение по моей апелляции?

Окружная служба должна принять решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней с момента получения вашего запроса на апелляцию.

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

Процесс апелляции может быть более быстрым, если он подходит для ускоренной процедуры рассмотрения апелляции.

Что такое ускоренная апелляция?

Ускоренная процедура рассмотрения апелляции проходит по той же схеме, что и стандартная, но быстрее. Дополнительная информация об ускоренных апелляциях:

- Вы должны доказать, что ожидание решения по стандартной апелляции может ухудшить состояние вашего поведенческого здоровья.
- Сроки рассмотрения ускоренной апелляции отличаются от сроков рассмотрения стандартной апелляции.
- У окружной службы есть 72 часа на рассмотрение ускоренной апелляции.
- Вы можете подать устный запрос об ускоренной апелляции.
- Вам не нужно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

Когда я могу подать ускоренную апелляцию?

Если вы считаете, что ожидание решения по стандартной апелляции в течение 30 календарных дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать максимальных функциональных возможностей, а также поддерживать или восстанавливать их, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции.

Дополнительная информация об ускоренных апелляциях:

- Если ваша апелляция соответствует требованиям для ускоренной апелляции, окружная служба рассмотрит ее в течение 72 часов с момента получения.
- Если окружная служба решит, что ваша апелляция не соответствует требованиям для ускоренной апелляции, она обязана своевременно уведомить вас об этом в устной форме и в течение двух календарных дней направить вам письменное уведомление с объяснением причины своего

решения. После этого ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со сроками для стандартной апелляции, указанными выше в этом разделе.

- Если вы не согласны с решением окружной службы о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной апелляции, вы можете подать жалобу.
- После того как окружная служба удовлетворит ваш запрос об ускоренном рассмотрении апелляции, вы и все заинтересованные стороны будут уведомлены об этом как в устной, так и в письменной форме.

Объективные слушания на уровне штата

Что такое объективное слушание на уровне штата?

Объективное слушание на уровне штата — это независимая проверка, проводимая Департаментом социальных служб штата Калифорния для того, чтобы убедиться в том, что вы получаете услуги по охране поведенческого здоровья, на которые вы имеете право по программе Medi-Cal.

Для получения дополнительных ресурсов вы также можете посетить веб-сайт

Департамента социальных служб штата Калифорния по адресу

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

Каковы мои права в отношении объективного слушания на уровне штата?

Вы имеете право:

- Запросить слушание у судьи по административным делам, также известное как «объективное слушание на уровне штата», для рассмотрения вашего дела.

- Получить информацию о том, как подать запрос о проведении объективного слушания на уровне штата.
- Получить информацию о правилах, регулирующих представительство на объективных слушаниях на уровне штата.
- Продолжить получение страховых выплат по вашему запросу во время проведения объективного слушания на уровне штата, если вы запросите его проведение в установленные сроки.
- Не оплачивать дальнейшие услуги по программе, пока не принято решение по результатам объективного слушания на уровне штата и если окончательное решение будет принято в пользу окружной службы.

Когда я могу подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата?

Вы можете подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата в следующих случаях:

- Если вы подали апелляцию и получили письмо с решением о том, что окружная служба отклонила ваш запрос на апелляцию.
- Если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не была рассмотрена вовремя.

Как мне запросить проведение объективного слушания на уровне штата?

Вы можете подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата:

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

Вы также можете подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата или ускоренного объективного слушания на уровне штата:

- По телефону:
 - позвоните в *Отдел слушаний на уровне штата (State Hearings Division)* по бесплатному номеру **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634**
 - или позвоните на бесплатную *линию по передаче запросов от граждан и реагирования (Public Inquiry and Response)* по номеру **1-800-952-5253** или TDD **1-800-952-8349**.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи запроса на проведение объективного слушания на уровне штата?

У вас есть 120 календарных дней, чтобы запросить проведение объективного слушания на уровне штата. Если вы не получили уведомления об отрицательном решении по страховым выплатам, вы можете в любое время подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата.

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

Да, если вы в настоящее время получаете покрываемые услуги и хотите продолжать их получать, пока ожидаете решения по результатам объективного слушания на уровне штата, вы должны подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты, когда уведомление о решении по апелляции было отправлено или доставлено вам с проставлением почтового штемпеля. В качестве альтернативы вы можете запросить проведение объективного слушания на уровне штата до даты уведомления от окружной службы о том, что услуги будут прекращены или сокращены в объеме.

Примечание.

- Направляя запрос о проведении объективного слушания на уровне штата, вы должны указать, что хотите продолжать получать услуги во время процесса объективного слушания на уровне штата.
- Если вы запрашиваете продолжение получения услуг, и окончательное решение, принятое на независимом слушании штата, подтверждает решение о сокращении объема или прекращении услуг, которые вы получаете, вас могут попросить оплатить стоимость услуг, оказанных в

период ожидания решения по результатам объективного слушания на уровне штата.

Когда будет принято решение по результатам объективного слушания на уровне штата?

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

Могу ли я запросить ускоренное объективное слушание на уровне штата?

Если вы считаете, что такое длительное ожидание может нанести вред вашему здоровью, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Для того чтобы запросить проведение ускоренного объективного слушания на уровне штата, вам необходимо лично написать письмо или попросить вашего врача или другого лечащего специалиста написать письмо от вашего имени. В письме должно быть:

1. подробно объяснено, что ожидание решения по вашему делу в течение 90 дней причинит серьезный вред вашей жизни, здоровью или вашей способности достигать максимальных функциональных возможностей, а также их поддерживать или восстанавливать.
2. Затем обязательно запросите проведение «ускоренного слушания» и предоставьте письмо с запросом на его проведение.

Отдел слушаний на уровне штата Департамента социальных служб рассмотрит ваш запрос на проведение ускоренного объективного слушания на уровне штата и определит, соответствует ли он требованиям. Если ваш запрос будет одобрен,

будет назначено слушание, и решение по результатам слушания будет принято в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса отделом слушаний на уровне штата.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ

Что такое предварительное медицинское распоряжение?

У вас есть право на предварительное медицинское распоряжение.

Предварительные медицинские распоряжения — это письменное указание относительно вашего медицинского обслуживания, признанное законом штата Калифорния. Иногда предварительное медицинское распоряжение еще называют «завещанием на случай недееспособности» или «долговременной доверенностью». В нем содержится информация о ваших пожеланиях на тот случай, если вы станете неспособны принимать решения о своем медицинском обслуживании. В нем могут оговариваться такие вещи, как право принять или отказаться от медицинского лечения, операции или сделать другой выбор в отношении медицинского обслуживания. В Калифорнии предварительное медицинское распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами представителя (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании; и
- ваши персональные указания по уходу за вашим здоровьем.

Ваша окружная служба обязана иметь программу предварительных медицинских распоряжений. Ваша окружная служба обязана предоставить вам письменную информацию о политике предварительных медицинских распоряжений и разъяснить соответствующие юридические нормы штата, если вы попросите об

этом. Если вы хотите запросить такую информацию, вам следует позвонить по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства.

Форму предварительного медицинского распоряжения можно получить в окружной службе или в Интернете. В Калифорнии вы имеете право давать предварительные инструкции всем поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право в любое время изменить или отменить свое предварительное распоряжение.

Если у вас есть вопросы по законодательству штата Калифорния относительно требований к предварительному медицинскому распоряжению, вы можете отправить письмо по адресу:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности окружной службы

Каковы обязанности моей окружной службы?

Ваша окружная служба обязана:

- Определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг по охране поведенческого здоровья от окружной службы или ее сети поставщиков услуг.
- Проводить обследования или оценки состояния, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в услугах по охране поведенческого здоровья.
- Предоставить бесплатный номер телефона, по которому круглосуточно и без выходных можно получить информацию о том, как получить услуги от окружной службы. Этот номер телефона указан на обложке данного справочного руководства.
- Убедиться в том, что в вашем округе есть достаточное количество поставщиков услуг по охране поведенческого здоровья, чтобы в случае необходимости вы могли получить необходимые услуги, покрываемые вашей окружной службой.
- Информировать и консультировать вас по услугам, доступным в рамках вашей окружной системы.
- Бесплатно предоставлять услуги на вашем родном языке, а при необходимости предоставлять бесплатные услуги переводчика.

- Предоставлять вам письменные материалы о доступных для вас услугах на других языках или в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля или крупный шрифт. Дополнительную информацию см. в разделе «Дополнительная информация о вашей окружной службе» в конце данного справочного руководства.
- Уведомлять вас о любых существенных изменениях в информации, приведенной в данном справочном руководстве, не позднее чем за 30 дней до вступления таких изменений в силу. Изменение считается существенным, если оно касается увеличения или уменьшения количества или видов предлагаемых услуг, если оно касается увеличения или уменьшения количества поставщиков услуг, входящих в сеть, или если оно влияет на получаемые вами услуги от окружной службы.
- Проверить наличие у вас других планов медицинского страхования, которые могут потребоваться для плавной передачи вашего случая другим специалистам. Сюда входит выдача и контроль за надлежащим исполнением направлений к другим специалистам или поставщикам услуг и обеспечение того, чтобы новый поставщик услуг был готов принять вас.
- Убедиться, что вы можете продолжать посещать своего нынешнего поставщика услуг в течение определенного времени, даже если он не входит в вашу сеть. Это особенно важно, если смена поставщика услуг может навредить вашему здоровью или повысить вероятность того, что вам придется лечь в больницу.

Предоставляется ли транспорт?

Если вам трудно попасть на прием к врачу или на сеанс лечения поведенческого расстройства, программа Medi-Cal может помочь вам организовать транспортировку. Транспорт может быть предоставлен участникам программы Medi-Cal, которые не могут обеспечить транспортировку самостоятельно и у которых есть медицинская необходимость для получения определенных услуг, покрываемых программой Medi-Cal. Существует два вида транспортировки на прием к врачу:

- Немедицинская транспортировка — это транспортировка на частном или общественном транспорте для людей, у которых нет другого способа добраться на прием.
- Неэкстренная медицинская транспортировка — это транспортировка машиной скорой помощи, фургоном для перевозки инвалидных колясок или машиной для перевозки лежачих больных для тех, кто не может воспользоваться общественным или частным транспортом.

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

Если вы зарегистрированы в программе Medi-Cal, но не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, и вам нужна немедицинская транспортировка для получения медицинских услуг, вы можете обратиться за помощью непосредственно к поставщику услуг немедицинской транспортировки или к своему поставщику медицинских услуг. При обращении в транспортную компанию вас попросят сообщить дату и время приема.

Если вам нужна неэкстренная медицинская транспортировка, ваш врач может назначить вам неэкстренную медицинскую транспортировку и связать вас с транспортной компанией для координации поездки на прием и обратно.

Для получения дополнительной информации и помощи по вопросам транспортировки обращайтесь в организацию, предоставляющую ваш план управляемого медицинского обслуживания.

Права участников программы

Каковы мои права в качестве получателя услуг по охране поведенческого здоровья по программе Medi-Cal?

Как участник программы Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимых с медицинской точки зрения видов услуг по охране поведенческого здоровья от вашей окружной службы. При получении этих услуг у вас есть права, изложенные ниже.

- Право на то, чтобы к вам относились с уважением, уделяя должное внимание вашему праву на достоинство личности и неприкосновенность частной жизни.
- Право на получение информации о доступных вариантах лечения в четкой и понятной форме.
- Право на участие в принятии решений, касающихся лечения ваших поведенческих расстройств, включая право на отказ от любого лечения, которое вы не хотите получать.

- Право на получение экземпляра данного справочного руководства, чтобы узнать об услугах окружной службы, ее других обязанностях и ваших правах.
- Право запрашивать и получать копии ваших медицинских карт, а также требовать внесения в них изменений или исправлений по мере необходимости.
- Право на запрет любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства или возмездия.
- Право на получение своевременной медицинской помощи в экстренных, неотложных или кризисных ситуациях в любое время, когда это необходимо по медицинским показаниям.
- Право запрашивать и своевременно получать письменные материалы в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, крупный шрифт и аудиоформат).
- Право на получение услуг по охране поведенческого здоровья от окружной службы в соответствии с требованиями государственного контракта в отношении доступности услуг, гарантий соответствующего объема услуг, координации услуг, а также страхового покрытия и одобрения услуг.

Окружная служба обязана:

- Нанять достаточное количество поставщиков медицинских услуг или заключить с ними письменные договоры, чтобы все участники программы Medi-Cal, имеющие право на получение услуг в области охраны поведенческого здоровья, могли своевременно их получить.

- Своевременно оплачивать услуги вне сети, необходимые по медицинским показаниям, если в окружной службе нет сотрудника или контрактного поставщика услуг, который может предоставить эти услуги.

Примечание. Окружная служба должна позаботиться о том, чтобы с вас не требовали дополнительной платы за прием у поставщика услуг, не входящего в сеть. Более подробную информацию см. ниже.

- *Необходимые с медицинской точки зрения виды услуг по охране поведенческого здоровья для лиц в возрасте 21 года и старше* — это услуги, которые обоснованы и необходимы для охраны вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности, а также для облегчения сильной боли.
Необходимые с медицинской точки зрения услуги по охране поведенческого здоровья для лиц младше 21 года — это услуги, которые помогают стабилизировать, поддерживать, улучшить психическое состояние или сделать его более терпимым.
 - *Поставщик услуг, не входящий в сеть*, — это поставщик услуг, который не входит в список поставщиков услуг окружной службы.
- Запросить заключение второго квалифицированного медицинского работника, входящего или не входящего в сеть окружной службы, без дополнительной оплаты для вас.

- Гарантировать, что поставщики услуг обладают достаточной квалификацией для предоставления услуг по охране поведенческого здоровья, которые они согласны покрывать.
- Гарантировать, что количество, продолжительность и объем услуг по охране поведенческого здоровья, покрываемых окружной службой, удовлетворяют потребности участников программы Medi-Cal. Это также предусматривает расчет стоимости услуг с учетом их медицинской необходимости и справедливое применение критериев доступа к медицинской помощи.
- Обеспечить проведение поставщиками услуг тщательного обследования и определения целей лечения совместно с вами.
- При необходимости координировать предоставляемые ими услуги с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана управляемого медицинского обслуживания или согласовывать их с вашим поставщиком услуг.
- Поддерживать инициативы штата по предоставлению услуг с учетом культурных различий всем, включая людей с ограниченным знанием английского языка и людей из различных культурных и этнических групп.
- Отстаивать свои права без негативных последствий для лечения.
- Получать лечение и услуги в соответствии с вашими правами, описанными в данном справочном руководстве, и всеми действующими федеральными законами и законами штата, включая следующие:

- Раздел VI Закона о гражданских правах (Civil Rights Act) 1964 года с учетом правил 45 CFR, часть 80.
- Закон о дискриминации по возрасту (Age Discrimination Act) 1975 года с учетом правил 45 CFR, часть 91.
- Закон о реабилитации инвалидов (Rehabilitation Act) 1973 года.
- Раздел IX Поправок к Закону об образовании (Education Act) 1972 года (касается образовательных программ и мероприятий).
- Разделы II и III Закона о защите прав граждан США с инвалидностью (Americans with Disabilities Act).
- Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании (Patient Protection and Affordable Care Act).
- В зависимости от штата, у вас могут быть дополнительные права касательно лечения поведенческих расстройств. Чтобы связаться с уполномоченным по правам пациентов (Patients' Rights Advocate) вашей окружной службы, позвоните по номеру, указанному на обложке данного справочного руководства.

Уведомление об отказе в покрытии услуг

Какие у меня есть права, если окружная служба отказывает мне в предоставлении услуг, которые я желаю получить или считаю необходимыми?

Если ваша окружная служба отказывает, ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает предоставление услуг, в которых, по вашему мнению, вы нуждаетесь, вы имеете право на получение соответствующего письменного

уведомления от данной окружной службы. Это уведомление называется «Уведомление об отказе в покрытии услуг» (Notice of Adverse Benefit Determination). Вы также имеете право не согласиться с решением, подав апелляцию. В следующих разделах вы узнаете, что такое уведомление об отказе в покрытии услуг и что делать, если вы не согласны с решением окружной службы.

Что такое отказ в покрытии услуг?

Отказ в покрытии услуг определяется как любое из следующих действий, предпринятых окружной службой:

- Отказ в предоставлении запрашиваемой услуги или ограниченное разрешение на ее предоставление, включая решения, касающиеся типа или уровня, медицинской необходимости, целесообразности, условий предоставления услуг или эффективности покрываемой услуги.
- Сокращение объема, приостановка или прекращение ранее одобренной услуги.
- Полный или частичный отказ в оплате услуги.
- Несвоевременное оказание услуг.
- Непринятие мер в установленные сроки для стандартного рассмотрения жалоб и апелляций. Установленные сроки для стандартной процедуры рассмотрения жалоб и апелляций:
 - Если вы подали жалобу в окружную службу, она обязана предоставить вам письменное решение по вашей жалобе в течение 30 дней.

- Если вы подали апелляцию в окружную службу, она обязана предоставить вам письменное решение по вашей апелляции в течение 30 дней.
- Если вы подали ускоренную апелляцию и не получили ответа в течение 72 часов.
- Отклонение запроса клиента об оспаривании финансовой ответственности.

Что такое уведомление об отказе в покрытии услуг?

Уведомление об отказе в покрытии услуг — это письмо, которое ваша окружная служба системы направит вам, если примет решение об отказе, ограничении, сокращении, задержке или прекращении предоставления вам услуг, которые, по вашему мнению и мнению вашего поставщика услуг, вы должны получить. Сюда входит:

- Отказ в оплате услуги.
- Отказ на основании того, что услуги не покрываются.
- Отказ на основании того, что услуги не являются необходимыми с медицинской точки зрения.
- Отказ на основании того, что услуга предназначена для другой медицинской системы.
- Отказ в просьбе об оспаривании финансовой ответственности.

Примечание. Уведомление об отказе в покрытии услуг также предоставляется в том случае, если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были

рассмотрены вовремя или если вы не получили услуги в стандартные сроки, установленные окружной службой.

Сроки отправки уведомления об отказе в покрытии услуг

Окружная служба обязана отправить уведомление участнику программы по почте:

- Не менее чем за 10 дней до даты принятия мер по прекращению, приостановке или сокращению услуги, ранее одобренной окружной службой системы организованной помощи наркозависимым.
- В течение двух рабочих дней после принятия решения об отказе в оплате или решений, приводящих к отказу, задержке или изменению всех или части запрошенных услуг по охране поведенческого здоровья.

Всегда ли я буду получать уведомление об отказе в покрытии услуг, если я не получаю услуги, которые хотел бы?

Да, вы должны получить уведомление об отказе в покрытии услуг. Однако, если вы не получили уведомления, вы можете подать апелляцию в окружную службу или, если вы завершили процедуру подачи апелляции, запросить проведение объективного слушания на уровне штата. Когда вы связываетесь со своей окружной службой, укажите, что вы получили отказ в покрытии услуг, но не получили уведомления. Информация о том, как подать апелляцию или запросить проведение объективного слушания на уровне штата, включена в данное справочное руководство. Информация также должна быть доступна в офисе вашего поставщика медицинских услуг.

Какая информация содержится в уведомлении об отказе в покрытии услуг?

В уведомлении об отказе в покрытии услуг будет указано:

- Как действия вашей окружной службы повлияли на вас и вашу способность получать услуги.
- Дата вступления решения в силу и причина, по которой окружная служба приняла такое решение.
- Правила штата или федеральные правила, которым окружная служба следовала при принятии решения.
- Каковы ваши права, если вы не согласны с решением окружной службы.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением окружной службы.
- Как подать апелляцию в окружную службу.
- Как подать запрос на проведение объективного слушания на уровне штата, если вы не удовлетворены решением окружной службы.
- Как подать запрос на ускоренную апелляцию или ускоренное объективное слушание на уровне штата.
- Как получить помощь при подаче апелляции или запросе проведения объективного слушания на уровне штата.
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить проведение объективного слушания на уровне штата.
- Ваше право продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решение по апелляции или объективному слушанию на уровне штата, как запросить

продолжение предоставления этих услуг и будет ли программа Medi-Cal покрывать расходы на эти услуги.

- Когда вам необходимо подать апелляцию или запрос на проведение объективного слушания на уровне штата, если вы хотите продолжать получать услуги.

Что делать, когда я получу уведомление об отказе в покрытии услуг?

Когда вы получите уведомление об отказе в покрытии услуг, вам следует внимательно прочитать всю информацию, содержащуюся в уведомлении. Если вы не понимаете, о чем идет речь в уведомлении, ваша окружная служба может помочь вам. Вы также можете попросить о помощи другого человека.

При подаче апелляции или запроса на проведение объективного слушания на уровне штата вы можете запросить продолжение предоставления услуги, которая была прекращена. Вы должны подать запрос на продолжение предоставления услуг не позднее чем через 10 календарных дней после даты, когда уведомление об отказе в покрытии услуг было отправлено или вручено вам лично с проставлением почтового штемпеля, или до даты вступления изменения в силу.

Обязанности участника программы

Каковы мои обязанности как участника программы Medi-Cal?

Для получения помощи важно понимать, как работают окружные службы. Также важно:

- Посещать процедуры по расписанию. Вы добьетесь наилучшего результата, если вместе со своим врачом разработаете цели лечения и будете следовать

им. Если вам придется пропустить прием, позвоните своему врачу не менее чем за 24 часа и перенесите его.

- Отправляясь на прием, всегда берите с собой идентификационную карту получателя страховых выплат (Benefits Identification Card, BIC) по программе Medi-Cal и удостоверение личности с фотографией.
- Если вам нужен устный переводчик, сообщите об этом своему врачу до начала приема.
- Рассказать своему врачу обо всех своих проблемах со здоровьем. Чем подробнее вы расскажете о своих потребностях, тем успешнее будет ваше лечение.
- Обязательно задать своему врачу все интересующие вас вопросы. Очень важно, чтобы вы полностью поняли информацию, которую получите во время лечения.
- Выполнять все запланированные действия, о которых вы договорились со своим врачом.
- Если у вас есть вопросы по поводу услуг или если у вас возникли проблемы с поставщиком услуг, которые вы не можете решить, связаться с окружной службой.
- Сообщить своему поставщику услуг и окружной службе о любых изменениях в вашей личной информации, включая ваш адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу способность участвовать в лечении.

- Уважительно и вежливо относиться к медицинскому персоналу, который вас лечит.
- Если вы стали свидетелем мошеннических или неправомерных действий, сообщите об этом в Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services).
 - Департамент здравоохранения просит всех, кому известно о каких-либо мошеннических действиях, растрате средств или злоупотреблениях в рамках программы Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS для жалоб о мошенничестве по программе Medi-Cal (Medi-Cal Fraud Hotline) по номеру **1-800-822-6222**. В экстренной ситуации звоните **911**. Звонки бесплатные и анонимные.
 - Вы также можете сообщить о подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях по электронной почте fraud@dhcs.ca.gov или воспользоваться онлайн-формой на веб-странице <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

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

Большинству участников программы Medi-Cal не нужно ничего платить за медицинские услуги или услуги по охране поведенческого здоровья. В некоторых случаях вас могут попросить оплатить медицинские услуги и/или услуги по охране поведенческого здоровья, но это зависит от вашего месячного дохода.

- Если ваш доход ниже лимита Medi-Cal для размера вашей семьи, вам не придется платить за медицинские услуги или услуги по охране поведенческого здоровья.

- Если ваш доход превышает лимит Medi-Cal для размера вашей семьи, вам придется заплатить часть суммы за медицинские услуги или услуги по охране поведенческого здоровья. Сумма, которую вы платите, называется вашей «долей расходов». Как только вы оплатите свою «долю расходов», Medi-Cal оплатит остальные счета за покрываемые медицинские услуги за этот месяц. В те месяцы, когда у вас нет медицинских расходов, вам не придется ничего платить.
- Вам может потребоваться внести «доплату» за любые услуги по программе Medi-Cal. Это означает, что каждый раз, когда вы получаете медицинские услуги или обращаетесь в отделение неотложной помощи больницы для получения обычных услуг, вы оплачиваете определенную часть их стоимости из собственных средств.
- Ваш врач сообщит вам, нужно ли вносить доплату.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О НЕДОПУСТИМОСТИ ДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация запрещена законом. План охраны поведенческого здоровья округа Ориндж (Orange County Behavioral Health Plan) соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. План охраны поведенческого здоровья округа Ориндж не допускает незаконной дискриминации, исключения людей или иного отношения к ним по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, этнической принадлежности, возраста, умственных способностей, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

План охраны поведенческого здоровья округа Ориндж предоставляет:

- Бесплатную помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие им лучше общаться, такие как:
 - Квалифицированных сурдопереводчиков
 - Письменная информация в других форматах (крупный шрифт, шрифт Брайля, аудиозапись или доступные электронные форматы)
- Бесплатные языковые услуги для людей, чей родной язык не английский, например:
 - Квалифицированных переводчиков
 - Письменную информацию на других языках

Если вы нуждаетесь в таких услугах, обращайтесь в окружную службу в любое время по номеру (800) 723-8641. Если вы плохо слышите или плохо говорите,

позвоните по номеру ТТТ/ТДД: (800) 723-8641. По запросу данный документ может быть предоставлен вам в формате шрифта Брайля, крупного шрифта, аудиозаписи или в доступном электронном формате.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы считаете, что организация, предоставляющая план охраны поведенческого здоровья округа Ориндж, не предоставила вам эти услуги или незаконно проявляла дискриминацию по отношению к вам каким-либо другим образом по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, этнической принадлежности, возраста, умственных способностей, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу *[координатору по гражданским правам организации-партнера]*. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменном виде, лично или в электронном виде:

- По телефону: свяжитесь с организацией, предоставляющей план охраны поведенческого здоровья округа Ориндж, с 08:00 до 17:00 по номеру (866) 308-3074. Если вы плохо слышите или плохо говорите, позвоните по номеру ТТТ/ТДД (866) 308-3074.
- В письменном виде: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

Orange County Behavioral Health Plan
400 Civic Center Drive, 4th Floor
Santa Ana, Ca 92701

- Лично: посетите кабинет врача или *[партнерскую организацию]* и скажите, что хотите подать жалобу.

- В электронном виде: посетите веб-сайт плана охраны поведенческого здоровья округа Ориндж по адресу <https://www.ochealthinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/quality-services-compliance/grievances-and-appeals>.
-

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА КАЛИФОРНИЯ

Вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам (Office of Civil Rights) Департамента здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services) по телефону, в письменном или электронном виде:

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

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

Бланки жалоб доступны по адресу:
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

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

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу в Управление по гражданским правам Министерства

здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services) по телефону, в письменном или электронном виде:

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

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

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

