

خدمات تخصصی سلامت روان

ارائه سازمان یافته دارو توسط Medi-Cal

# بهبودی امکان پذیر است!



شهرستان لس آنجلس

خدمات سلامت رفتاری

## کتابچه راهنمای اعضا

فوریه 2026

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

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

800-854-7771 (24/7)

### **English**

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

### **العربية (Arabic)**

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

### **Հայերեն (Armenian)**

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

### **ខ្មែរ (Cambodian)**

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

### **繁體中文 (Chinese)**

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

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان خودتان به کمک نیاز دارید، با شماره 1-800-854-7771 تماس بگیرید (TTY: 711). وسایل و خدمات کمکی برای افراد دارای ناتوانی، مانند اسناد به خط بریل و با چاپ درشت، نیز در دسترس هستند. با شماره 1-800-854-7771 تماس بگیرید (TTY: 711). این خدمات رایگان است.

### **हिंदी (Hindi)**

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

### **Hmoob (Hmong)**

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

### **日本語 (Japanese)**

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

### **한국어 (Korean)**

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

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

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

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

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

### **Русский (Russian)**

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

### **Español (Spanish)**

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

### **Tagalog (Filipino)**

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

### **ภาษาไทย (Thai)**

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

### **Українська (Ukrainian)**

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

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

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

## فهرست مطالب

|    |                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | زبان‌ها و قالب‌های دیگر.....                                                                          |
| 8  | اطلاعات تماس شهرستان .....                                                                            |
| 9  | هدف این دفترچه .....                                                                                  |
| 10 | اطلاعات خدمات سلامت رفتاری .....                                                                      |
| 13 | دسترسی به خدمات سلامت رفتاری.....                                                                     |
| 20 | انتخاب ارائه‌دهنده .....                                                                              |
| 23 | حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان از طریق دستگاه‌های هوشمند..... |
| 24 | دامنه خدمات.....                                                                                      |
| 42 | خدمات ارائه‌شده از طریق تلفن یا سلامت از راه دور .....                                                |
| 43 | فرایند رفع مشکلات: برای ثبت شکایت، فرجام‌خواهی یا درخواست استماع عادلانه ایالتی.....                  |
| 54 | دستورالعمل ازپیش‌تعیین‌شده.....                                                                       |
| 54 | حقوق و مسئولیت‌ها .....                                                                               |
| 63 | اطلاعیه عدم تبعیض .....                                                                               |
| 65 | اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی.....                                                                  |
| 66 | اصطلاحات کلیدی.....                                                                                   |
| 74 | اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما .....                                                               |

زبان‌ها و قالب‌های دیگر

## زبان‌های دیگر

اگر به زبان خودتان به کمک نیاز دارید، با شماره 1-800-854-7771 تماس بگیرید (TTY: 711). وسایل و خدمات کمکی برای افراد دارای ناتوانی، مانند اسناد به خط بریل و با چاپ درشت، نیز در دسترس هستند. با شماره 1-800-854-7771 تماس بگیرید (TTY: 711). این خدمات رایگان است.

## قالب‌های دیگر

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

## خدمات مترجم

این شهرستان خدمات ترجمه شفاهی توسط مترجم واجد شرایط را به صورت 24 ساعته و بدون هزینه برای شما ارائه می‌کند. نیازی نیست از یکی از اعضای خانواده یا یک دوست به عنوان مترجم استفاده کنید. به جز در مواقع اضطراری، استفاده از افراد زیر سن قانونی به عنوان مترجم توصیه نمی‌شود. به علاوه، این شهرستان می‌تواند وسایل و خدمات کمکی را برای یکی از اعضای خانواده، یک دوست یا هر شخص دیگری ارائه دهد که به طور مناسب از طرف شما ارتباط برقرار می‌کند. خدمات مترجمی، زبانی و فرهنگی بدون هزینه برای شما در دسترس هستند. کمک به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت راهنمایی زبانی یا تهیه این دفترچه به زبانی دیگر، با شماره تلفن شهرستان روی جلد این دفترچه درج شده است، تماس بگیرید (TTY: 711). این تماس رایگان است.



## اطلاعات تماس شهرستان

اینجا هستیم تا به شما کمک کنیم. اطلاعات تماس شهرستان، که در ادامه آمده است، به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیازتان را دریافت کنید.

خط راهنمای شهرستان لس‌آنجلس برای خدمات سلامت روان و مصرف مواد مخدر  
تلفن: 854-7771 (800)، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است

اداره سلامت روان شهرستان لس‌آنجلس

وبسایت: <https://dmh.lacounty.gov>

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

رابطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی (Application Programming Interfaces, APIs) برای دسترسی بیمار:

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

بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد اداره بهداشت عمومی شهرستان لس‌آنجلس

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

فهرست ارائه‌دهندگان: <https://SUDHelpLA.org>

رابطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی برای دسترسی بیمار (APIs): <https://pax.sapc.ph.lacounty.gov/>

در صورتی که افکار خودکشی داشتیم، با چه کسی تماس بگیریم؟

اگر شما یا فردی که می‌شناسید در وضعیت بحرانی است، لطفاً با «خط ملی بحران و خودکشی» به شماره **988** یا با «خط امداد ملی پیشگیری از خودکشی» به شماره **1-800-273-TALK (8255)** تماس بگیرید. گفت‌وگو در این نشانی در دسترس است

<https://988lifeline.org/>

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خودتان، لطفاً با «خط دسترسی» در فهرست بالا تماس بگیرید، که 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است.



## هدف این دفترچه

### چرا خواندن این دفترچه مهم است؟

در شهرستان شما، طرحی برای سلامت روان وجود دارد که برنامه سلامت روان را با عنوان «خدمات تخصصی سلامت روان» ارائه می‌دهد. به علاوه، شهرستان شما دارای «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» است، که خدمات مرتبط با مصرف الکل یا مواد مخدر را با عنوان «خدمات اختلال مصرف مواد» ارائه می‌دهد. در مجموع، این خدمات با عنوان «خدمات سلامت رفتاری» شناخته می‌شود و شما باید اطلاعاتی درباره این خدمات داشته باشید تا بتوانید مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید. این دفترچه مزایای شما و نحوه دریافت خدمات مراقبتی را توضیح می‌دهد. همچنین، به بسیاری از پرسش‌های شما پاسخ می‌دهد.

از این موارد مطلع می‌شوید:

- نحوه دریافت خدمات سلامت رفتاری در شهرستان شما.
- مزایایی که می‌توانید به آن‌ها دسترسی داشته باشید.
- کاری که می‌توانید در صورت داشتن پرسش یا هر مشکلی انجام دهید.
- حقوق و مسئولیت‌هایتان به عنوان ساکن شهرستان خود.
- اگر اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما وجود داشته باشد، ممکن است در انتهای این دفترچه ذکر شود.

اگر اکنون این دفترچه را نمی‌خوانید، باید آن را نگه دارید تا بعداً بتوانید آن را مطالعه کنید. این کتاب را باید به همراه کتابی استفاده کنید که هنگام ثبت نام برای مزایای Medi-Cal دریافت کرده‌اید. اگر در مورد مزایای Medi-Cal خود پرسشی دارید، با دفتر شهرستان از طریق شماره تلفن درج شده روی جلد این کتاب تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal به کجا می‌توانم مراجعه کنم؟

مراجعه کنید به وبسایت اداره خدمات مراقبت‌های سلامت به نشانی

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal.

## اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

### چگونه تشخیص دهید که شما یا کسی که می‌شناسید به کمک نیاز دارد؟

بسیاری از افراد در زندگی دوره‌های سختی را پشت سر می‌گذارند و ممکن است اختلالات سلامت روان یا اختلالات مصرف مواد را تجربه کنند. مهم‌ترین نکته‌ای که باید به یاد داشته باشید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان واجد شرایط Medi-Cal هستید و به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید، باید با «خط دسترسی» 24 ساعته، که روی جلد این دفترچه درج شده است، تماس بگیرید. همچنین، در صورتی که تشخیص دهند شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که طرح مراقبت مدیریت‌شده آن‌ها را پوشش نمی‌دهد، این طرح می‌تواند به شما کمک کند تا با شهرستان خود تماس بگیرید. شهرستان شما کمکتان می‌کند تا برای خدماتی که ممکن است به آن‌ها نیاز داشته باشید، ارائه‌دهنده‌ای پیدا کنید.

فهرست زیر می‌تواند کمکتان کند تا تصمیم بگیرید که شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به کمک نیاز دارید یا خیر. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی ادامه پیدا کند، این می‌تواند نشان‌دهنده مشکل جدی‌تری باشد که نیازمند کمک تخصصی است. برخی از نشانه‌های رایج نیاز شما به کمک در مورد مشکلات سلامت روان یا مصرف مواد عبارتند از:

### افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلق و خو، احتمالاً بدون دلیل، مانند:
  - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش‌ازحد
  - ناراحتی بیش‌ازحد یا انرژی پایین
  - سرحال یا غرق در خوشحالی بودن
  - بدخلقی یا عصبانیت برای مدت بیش‌ازحد طولانی
- فکر کردن به خودکشی
- فقط تمرکز کردن بر تهیه و مصرف الکل یا مواد مخدر
- مشکلاتی در تمرکز، حافظه یا تفکر منطقی و گفتار که توضیح آن‌ها سخت است
- مشکلاتی در شنیدن، دیدن یا حس کردن مواردی که توضیحشان دشوار است یا از نظر بیشتر افراد وجود ندارند

### فیزیکی

- بسیاری از مشکلات جسمی، احتمالاً بدون دلایل آشکار، مانند:
  - سردرد
  - معده‌درد
  - پر خوابی یا کم‌خوابی
  - پر خوری یا کم‌خوری
  - ناتوانی در واضح صحبت کردن
- کاهش رسیدگی به ظاهر یا نگرانی شدید درباره ظاهر، مانند:
  - کاهش یا افزایش ناگهانی وزن
  - چشم‌های قرمز و مردمک‌های به‌طور غیرمعمول بزرگ
  - بوهای غیرعادیِ نفس، بدن یا لباس

## رفتاری

- پیامدهای ناشی از رفتار تان به دلیل تغییرات سلامت روان یا مصرف الکل یا مواد مخدر، مانند:
  - داشتن مشکلاتی در محل کار یا مدرسه
  - مشکلاتی در ارتباط با دیگران، خانواده یا دوستان
  - فراموشی تعهدات
  - ناتوانی در انجام فعالیت‌های معمول روزانه
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- داشتن رفتار پنهان‌کارانه یا نیاز پنهان به پول
- درگیری با نظام حقوقی به دلیل تغییراتی در سلامت روان شما یا مصرف الکل یا مواد مخدر

## اعضای زیر 21 سال

### چگونه بفهمم چه زمانی یک کودک یا فرد زیر 21 سال به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید او علائمی از اختلال سلامت رفتاری نشان می‌دهد، می‌توانید به منظور انجام غربالگری و ارزیابی برای کودک یا نوجوانتان با شهرستان یا طرح مراقبت مدیریت‌شده تان تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوان شما برای Medi-Cal واجد شرایط باشد و غربالگری یا ارزیابی نشان دهد که به خدمات سلامت رفتاری نیاز است، شهرستان هماهنگی‌های لازم را انجام می‌دهد تا کودک یا نوجوان شما خدمات سلامت رفتاری را دریافت کند. همچنین، اگر تشخیص دهد که کودک یا نوجوانتان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارد که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده شما نیستند، این طرح به شما برای تماس با شهرستان کمک می‌کند. همچنین برای والدینی که به دلیل والد بودن دچار استرس می‌شوند، خدماتی در دسترس است.

اگر متخصص درمانگر تشخیص دهد که افراد 12 ساله یا بزرگ‌تر زیر سن قانونی به اندازه کافی برای مشارکت در خدمات سلامت رفتاری بالغ هستند، ممکن است این افراد برای دریافت درمان یا مشاوره سلامت روان به صورت سرپایی به رضایت والدین نیاز نداشته باشند. افراد زیر سن قانونی که 12 سال یا بیشتر سن دارند، ممکن است برای دریافت مراقبت‌های پزشکی و مشاوره به منظور درمان مشکل مرتبط با اختلال مصرف مواد به رضایت والدین نیاز نداشته باشند. دخالت والدین یا سرپرستان الزامی است، مگر این که متخصص مسئول پس از مشورت با فرد زیر سن قانونی تشخیص دهد که این دخالت نامناسب است.

فهرست زیر به شما کمک می‌کند تا تصمیم بگیرید که فرزند یا نوجوانتان به کمک نیاز دارد یا خیر. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا نشانه‌ها برای مدت طولانی ادامه پیدا کنند، ممکن است کودک یا نوجوان شما با مشکل جدی‌تری روبه‌رو باشد که به کمک تخصصی نیاز دارد. به این نشانه‌ها توجه کنید:

- مشکلات زیاد در توجه یا آرام نشستن، که فرد را در معرض خطر جسمی قرار می‌دهند یا باعث بروز مشکلاتی در مدرسه می‌شوند
- نگرانی‌ها یا ترس‌های شدید که مانع انجام فعالیت‌های روزانه می‌شوند
- ترس شدید ناگهانی و بی‌دلیل، که گاهی همراه با تپش قلب یا تنفس سریع است
- احساس ناراحتی شدید یا کناره‌گیری از دیگران به مدت دو هفته یا بیشتر، که باعث بروز مشکلاتی در فعالیت‌های روزانه می‌شود

- نوسانات خلقی شدید که باعث مشکلاتی در روابط می‌شوند
- تغییرات عمده در رفتار
- نخوردن غذا، استفراغ عمدی یا استفاده از دارو برای کاهش وزن
- مصرف مکرر الکل یا مواد مخدر
- رفتار شدید و خارج از کنترل که می‌تواند به خودِ شخص یا دیگران آسیب برساند
- برنامه‌ریزی جدی یا تلاش برای خودآزاری یا خودکشی
- درگیری‌های مکرر، استفاده از سلاح، یا برنامه‌ریزی جدی برای آسیب‌رساندن به دیگران

## دسترسی به خدمات سلامت رفتاری

### چگونه می‌توانم به خدمات سلامت رفتاری دسترسی پیدا کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات سلامت رفتاری مانند خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید از طریق شماره تلفنی که روی جلد این دفترچه درج شده است، با اداره شهرستان خود تماس بگیرید. پس از تماس با شهرستان، ابتدا تحت غربالگری قرار می‌گیرید و یک نوبت برای ارزیابی تعیین می‌شود.

اگر عضو باشید، می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را نیز از طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان درخواست کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده تشخیص دهد که شما با معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری مطابقت دارید، این طرح به شما کمک می‌کند تا از طریق شهرستان خودتان ارزیابی لازم را برای دریافت خدمات سلامت رفتاری انجام دهید. در نهایت، برای دریافت خدمات سلامت رفتاری می‌توانید از همه راه‌ها استفاده کنید. ممکن است حتی بتوانید علاوه بر خدمات سلامت رفتاری ارائه‌شده توسط شهرستان، از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده خود نیز این خدمات را دریافت کنید. در صورتی که ارائه‌دهنده‌تان تشخیص دهد این خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب هستند و تا زمانی که این خدمات هماهنگ بوده و تکراری نباشند، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی داشته باشید.

به‌علاوه، به موارد زیر توجه کنید:

- ممکن است برای دریافت خدمات سلامت رفتاری، توسط فرد یا سازمان دیگری از جمله پزشک عمومی/پزشک معالجتان، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، سرپرست، طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان یا سایر سازمان‌های شهرستان، به شهرستان خود ارجاع داده شوید. معمولاً، پزشک یا طرح مراقبت مدیریت‌شده شما برای ارجاع مستقیم به شهرستان به رضایت شما یا اجازه والد یا مراقب کودک نیاز دارند، مگر این که شرایط اضطراری باشد.
- شهرستان شما نمی‌تواند درخواست انجام ارزیابی اولیه را، برای تعیین اینکه معیارهای لازم برای دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارید، رد کند.
- ممکن است خدمات سلامت رفتاری توسط شهرستان یا سایر ارائه‌دهندگانی که شهرستان با آن‌ها دارای قرارداد است (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های جامعه‌محور یا ارائه‌دهندگان فردی)، ارائه شود.

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

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

شهرستان شما کمکتان می‌کند تا ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که بتواند خدمات درمانی مورد نیازتان را ارائه دهد. شهرستان باید شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده به محل سکونتتان یا به ارائه‌دهنده‌ای مطابق با استانداردهای زمانی یا فاصله‌ای ارجاع دهد، که نیازهای شما را برآورده کند.

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

شهرستان شما باید هنگام برنامه‌ریزی ارائه خدمت برای شما، استانداردهای زمان‌بندی نوبت را رعایت کند. برای خدمات سلامت روان، شهرستان موظف است برای شما نوبت تعیین کند:

- حداکثر تا 10 روز کاری پس از ارائه درخواست غیرفوری شما برای آغاز خدمات تحت برنامه سلامت روان؛
- ظرف 48 ساعت، اگر برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی ندارد، خدماتی را درخواست کنید؛
- ظرف 96 ساعت از زمان بروز شرایط فوری که نیاز به مجوز قبلی دارد؛
- حداکثر ظرف 15 روز کاری پس از درخواست غیرفوری شما برای دریافت نوبت از روان‌پزشک؛ و،
- ظرف 10 روز کاری پس از نوبت قبلی برای نوبت‌های پیگیری غیرفوری وضعیت‌های ادامه‌دار.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، شهرستان موظف است برای شما نوبت تعیین کند:

- حداکثر ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیرفوری شما برای آغاز دریافت خدمات سرپایی و سرپایی فشرده از یک ارائه‌دهنده درمان اختلال مصرف مواد؛
- ظرف 48 ساعت، اگر برای یک وضعیت فوری که نیاز به مجوز قبلی ندارد، خدماتی را درخواست کنید؛
- ظرف 96 ساعت از زمان بروز شرایط فوری که نیاز به مجوز قبلی دارد؛
- ظرف 3 روز کاری پس از درخواستان برای خدمات «برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر»؛
- یک نوبت پیگیری غیرفوری ظرف 10 روز، اگر تحت یک دوره درمانی برای اختلال مصرف مواد مستمر هستید، به‌استثنای برخی مواردی که توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما مشخص شده‌اند.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما تشخیص داده باشد که انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی مناسب است و به سلامت شما آسیبی وارد نمی‌کند، این زمان‌ها ممکن است طولانی‌تر باشند. اگر به شما اطلاع داده‌اند که در فهرست انتظار قرار گرفته‌اید و احساس می‌کنید مدت زمان انتظار برای سلامتی‌تان زیان‌بار است، از طریق شماره تلفنی که روی جلد این دفترچه درج شده است، با شهرستان خود تماس بگیرید. شما حق دارید در صورت دریافت نکردن مراقبت به‌موقع، شکایتی ثبت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره ثبت شکایت، به بخش «فرایند رسیدگی به شکایات» در این دفترچه مراجعه کنید.

### خدمات اضطراری چیست؟

خدمات اضطراری، خدمات ارائه‌شده برای اعضای است که دچار یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره مانند شرایط اضطراری روان‌پزشکی می‌شوند. یک وضعیت پزشکی اضطراری دارای علائمی است که به‌حدی شدید هستند (احتمالاً شامل درد شدید) که یک فرد عادی می‌تواند به‌طور منطقی انتظار اتفاقات زیر را در هر لحظه‌ای داشته باشد:

- سلامت فرد (یا سلامت جنین) ممکن است در معرض خطر جدی قرار گیرد

- به عملکرد بدن شما آسیب جدی می‌رساند
- باعث آسیب جدی به هر اندام یا بخشی از بدن می‌شود

یک شرایط اضطراری روان‌پزشکی وقتی رخ می‌دهد که یک فرد عادی فکر کند که شخص:

- به دلیل یک وضعیت سلامت روان یا احتمال وجود آن، در حال حاضر برای خودش یا دیگران خطرناک است.
- به دلیل اختلال سلامت روان یا احتمال وجود آن و/یا اختلال شدید مصرف مواد، فوراً قادر به تأمین نیازهای خود از جمله خوراک، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی یا دسترسی به مراقبت‌های پزشکی ضروری نیست.

خدمات اضطراری برای اعضای Medi-Cal به صورت 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته تحت پوشش است. برای خدمات اضطراری نیازی به مجوز قبلی نیست. برنامه Medi-Cal شرایط اضطراری را پوشش می‌دهد، چه این وضعیت ناشی از مشکل سلامت جسمی باشد و چه ناشی از وضعیت سلامت روان (افکار، احساسات و رفتارهایی که منبع ناراحتی و/یا اختلال عملکرد در ارتباط با خود یا دیگران هستند). اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید، برای پرداخت هزینه مراجعه به بخش اورژانس صورتحسابی دریافت نخواهید کرد، حتی اگر بعداً مشخص شود که وضعیت اضطراری نبوده است. اگر فکر می‌کنید در وضعیت اضطراری هستید، با **911** تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به هر بیمارستان یا مکان دیگری مراجعه کنید.

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

شما، ارائه‌دهنده‌تان و شهرستان همگی در تصمیم‌گیری درباره اینکه چه خدماتی باید دریافت کنید، نقش دارند. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت می‌کند و کمک خواهد کرد تا نوع خدمات مورد نیاز مشخص شود.

برای درخواست کمک نیازی نیست بدانید که تشخیص مرتبط با سلامت رفتاری دارید یا دچار یک وضعیت مشخص سلامت رفتاری هستید. در حالی که ارائه‌دهنده شما در حال تکمیل ارزیابی است، می‌توانید از برخی خدمات استفاده کنید.

اگر زیر 21 سال هستید، در صورتی که به دلیل تروما، درگیری در نظام رفاه کودکان، درگیری با نظام دادرسی نوجوانان یا بی‌خانمانی دچار اختلال سلامت رفتاری باشید، ممکن است بتوانید به خدمات سلامت رفتاری نیز دسترسی پیدا کنید. به‌علاوه، اگر کمتر از 21 سال دارید، شهرستان موظف است خدمات ضروری پزشکی را برای کمک به وضعیت سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که به حفظ، پشتیبانی، بهبود یا تحمل بهتر یک وضعیت سلامت رفتاری کمک می‌کنند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند.

برخی خدمات ممکن است به دریافت مجوز قبلی از شهرستان نیاز داشته باشند. خدماتی که نیاز به مجوز قبلی دارند، عبارتند از: خدمات ویژه در منزل، درمان ویژه روزانه، توان‌بخشی روزانه، خدمات رفتاری درمانی، مراقبت سرپرستی درمانی و خدمات اقامتی مربوط به اختلال مصرف مواد. برای درخواست اطلاعات تکمیلی، از طریق شماره تلفن مندرج روی جلد این دفترچه با دفتر شهرستان خود تماس بگیرید.

فرایند صدور مجوز شهرستان باید از زمان‌بندی‌های مشخص پیروی کند.

- برای مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، شهرستان باید ظرف پنج (5) روز کاری نسبت به درخواست ارائه‌دهنده شما تصمیم‌گیری کند.

○ اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست کنید، یا اگر شهرستان تشخیص دهد که دریافت اطلاعات بیشتر از ارائه‌دهنده‌تان به نفع شماست، می‌توان زمان‌بندی را تا حداکثر 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. نمونه‌ای از زمانی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد، وقتی است که شهرستان تصور می‌کند در صورت دریافت اطلاعات تکمیلی از ارائه‌دهنده‌تان ممکن است بتواند درخواست مجوز او را تأیید کند و بدون آن اطلاعات مجبور به رد درخواست خواهد بود. اگر شهرستان زمان‌بندی را تمدید کند، شهرستان برای شما یک اطلاعیه کتبی درباره این تمدید ارسال خواهد کرد.

- برای مجوز قبلی استاندارد خدمات سلامت روان، شهرستان باید براساس درخواست ارائه‌دهنده شما در سریع‌ترین زمان لازم برای وضعیت‌تان تصمیم بگیرد، اما این زمان از تاریخ دریافت درخواست توسط شهرستان نباید بیش از پنج (5) روز کاری طول بکشد.

○ مثلاً، اگر رعایت بازه زمانی استاندارد بتواند به‌طور جدی جان، سلامت، یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به خطر بیندازد، شهرستان شما باید تصمیم صدور مجوز را تسریع کند و اطلاعیه‌ای ارائه دهد که براساس بازه زمانی مرتبط با وضعیت سلامت شما باشد و حداکثر ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات انجام شود. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان خواستار تمدید باشید یا شهرستان دلیلی ارائه دهد که نشان دهد تمدید به نفع شماست، شهرستان شما ممکن است مهلت را تا حداکثر 14 روز تقویمی دیگر پس از دریافت درخواست توسط شهرستان تمدید کند.

در هر دو مورد، اگر شهرستان مهلت بررسی درخواست مجوز ارائه‌دهنده را تمدید کند، شهرستان یک اطلاعیه کتبی درباره تمدید برای شما ارسال خواهد کرد. اگر شهرستان در زمان‌بندی‌های ذکرشده تصمیم‌گیری نکند یا خدمات درخواستی را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا قطع کند، باید برای شما «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» ( Notice of Adverse Benefit Determination) ارسال کند که به شما اعلام می‌کند خدمات رد شده‌اند، به تأخیر افتاده، کاهش یافته یا قطع شده‌اند، به شما اطلاع می‌دهد که می‌توانید برای فرجام‌خواهی درخواست دهید و اطلاعاتی در مورد نحوه درخواست فرجام‌خواهی به شما می‌دهد.

می‌توانید از شهرستان اطلاعات بیشتری درباره فرایندهای صدور مجوز آن بخواهید.

اگر با تصمیم شهرستان در مورد فرایند صدور مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست فرجام‌خواهی ثبت کنید. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «رفع مشکلات» این دفترچه مراجعه کنید.

**ضرورت پزشکی چیست؟**



خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و از نظر بالینی مناسب برای رسیدگی به وضعیت شما باشند. برای اعضای 21 ساله و بالاتر، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای حفظ جان شما، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی جدی، یا تسکین درد شدید معقول و لازم باشد.

برای اعضای زیر 21 سال، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شود که باعث اصلاح، حفظ، حمایت، بهبود یا تحمل آسان‌تر وضعیت سلامت رفتاری شود. خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا تحمل وضعیت سلامت رفتاری می‌شوند، از نظر پزشکی ضروری محسوب شده و به‌عنوان خدمات «غریبالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» تحت پوشش قرار می‌گیرند.

**چگونه می‌توانم به سایر خدمات سلامت روان که توسط شهرستان پوشش داده نمی‌شوند، دسترسی پیدا کنم؟**

اگر در طرح مراقبت مدیریت‌شده‌ای ثبت‌نام کرده‌اید، از طریق آن به خدمات سلامت روان سرپایی زیر دسترسی دارید:

- ارزیابی و درمان سلامت روان، از جمله درمان‌های فردی، گروهی و خانوادگی.
- آزمون‌های روان‌شناختی و عصب‌روان‌شناختی، در صورت ضرورت بالینی برای ارزیابی وضعیت سلامت روان.
- خدمات سرپایی برای نظارت بر داروهای نسخه‌ای.
- مشاوره روان‌پزشکی.

برای دریافت یکی از خدمات بالا، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر عضو یک طرح مراقبت مدیریت‌شده نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان فردی و کلینیک‌هایی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید.

ممکن است شهرستان بتواند در یافتن ارائه‌دهنده یا کلینیک به شما کمک کند.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را بپذیرد، می‌تواند داروهای تجویزی برای درمان اختلالات سلامت روان را ارائه دهد. لطفاً توجه کنید که اکثر داروهای نسخه‌ای که توسط داروخانه تحویل داده می‌شوند، که به آن Medi-Cal Rx گفته می‌شود، تحت برنامه Fee-For-Service Medi-Cal (پرداخت به‌ازای خدمت) پوشش داده می‌شوند و تحت طرح مراقبت مدیریت‌شده شما نیستند.

**چه خدمات دیگری برای اختلال مصرف مواد توسط طرح‌های مدیریت‌شده یا برنامه «Fee-For-Service» Medi-Cal در دسترس است؟**

طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات تحت پوشش مرتبط با اختلال مصرف مواد را در مراکز مراقبت‌های اولیه و همچنین غربالگری تنباکو، الکل و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. آن‌ها همچنین باید خدمات اختلال مصرف مواد را برای اعضای باردار و همچنین غربالگری، ارزیابی، مداخلات کوتاه‌مدت و ارجاع به محل درمان مناسب برای اعضای 11 ساله و بالاتر در مورد مصرف الکل و مواد پوشش دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات مرتبط با «داروهای درمان اعتیاد» (که همچنین به‌عنوان «درمان کمکی دارویی» شناخته می‌شود) را در مراکزهای اولیه، بیمارستان‌های بستری، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز درمانی

قراردادی ارائه دهند یا برای آن ترتیبات لازم را فراهم کنند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اضطراری لازم برای تثبیت وضعیت عضو، از جمله سم‌زدایی بستری داوطلبانه را ارائه دهند.

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

اگر عضو یک طرح مراقبت مدیریت‌شده هستید، شهرستان مسئول یافتن ارائه‌دهنده برای شما است. اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام نکرده‌اید و Medi-Cal «عادی» (که به آن پرداخت به‌ازای خدمت Medi-Cal هم گفته می‌شود) را دارید، می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. شما باید قبل از شروع دریافت خدمات، به ارائه‌دهنده‌تان بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است بابت آن خدمات از شما هزینه‌ای دریافت شود. می‌توانید برای خدمات تنظیم خانواده از ارائه‌دهنده‌ای خارج از طرح مراقبت مدیریت‌شده خود استفاده کنید.

### چرا ممکن است به خدمات بستری روان‌پزشکی نیاز داشته باشم؟

ممکن است در بیمارستان بستری شوید، اگر دارای اختلال یا نشانه‌های سلامت روانی باشید که نتوان آن‌ها را به‌طور ایمن در سطح مراقبتی پایین‌تر درمان کرد و به‌دلیل این اختلال یا علائم سلامت روان، شما:

- ممکن است برای خودتان، دیگران یا اموال خطرناک باشید.
- نمی‌توانید برای خودتان غذا، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی یا مراقبت پزشکی لازم را فراهم کنید.
- خطر جدی برای سلامت جسمی شما ایجاد می‌شود.
- افت قابل توجه و اخیر در توانایی عملکرد در نتیجه یک اختلال سلامت روان به وجود آمده است.
- به ارزیابی روان‌پزشکی، درمان دارویی یا سایر درمان‌هایی که فقط در بیمارستان قابل ارائه هستند، نیاز دارید.



## انتخاب ارائه‌دهنده

### چگونه می‌توانم ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری مورد نیازم را پیدا کنم؟

شهرستان شما باید فهرست ارائه‌دهندگان فعلی را به‌صورت آنلاین منتشر کند. لینک فهرست ارائه‌دهندگان در بخش «اطلاعات تماس شهرستان» این دفترچه موجود است. این فهرست شامل اطلاعاتی درباره محل ارائه‌دهندگان، خدماتی که ارائه می‌دهند و سایر اطلاعاتی است که به شما کمک می‌کند به مراقبت دسترسی پیدا کنید، از جمله اطلاعات مربوط به خدمات فرهنگی و زبانی که توسط ارائه‌دهندگان در دسترس است.

اگر درباره ارائه‌دهندگان فعلی سؤال دارید یا مایل به دریافت فهرست به‌روزرسانی‌شده ارائه‌دهندگان هستید، به وبسایت شهرستان خود مراجعه کنید یا از شماره تلفن درج‌شده روی جلد این دفترچه استفاده کنید. در صورت درخواست می‌توانید فهرستی از ارائه‌دهندگان را به‌صورت مکتوب یا از طریق پست دریافت کنید.

**توجه:** شهرستان ممکن است محدودیت‌هایی در انتخاب ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری برای شما اعمال کند. هنگام آغاز دریافت خدمات سلامت رفتاری، می‌توانید از شهرستان خود درخواست کنید که حداقل دو ارائه‌دهنده را به‌عنوان انتخاب اولیه در اختیارتان قرار دهد. شهرستان شما همچنین باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهنده‌ها را تغییر دهید. اگر برای تغییر ارائه‌دهنده درخواست دهید، شهرستان باید در صورت امکان به شما اجازه دهد بین حداقل دو ارائه‌دهنده انتخاب کنید. شهرستان شما مسئول اطمینان از این است که شما به‌موقع به مراقبت دسترسی دارید و تعداد کافی ارائه‌دهنده در نزدیکی شما وجود داشته باشد تا در صورت نیاز بتوانید از خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش بهره‌مند شوید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان قراردادی شهرستان تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سلامت رفتاری ارائه ندهند، چون ممکن است دیگر با شهرستان قرارداد نداشته باشند یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. وقتی این اتفاق می‌افتد، شهرستان باید تلاش معقولی برای اطلاع‌رسانی کتبی به هر فردی که از آن ارائه‌دهنده خدمات دریافت می‌کرد، انجام دهد. شما موظف هستید 30 روز تقویمی قبل از تاریخ لغو، یا ظرف 15 روز تقویمی پس از اطلاع شهرستان از اینکه ارائه‌دهنده فعالیت خود را متوقف خواهد کرد، اطلاعیه‌ای را دریافت کنید. در این صورت، اگر شما و ارائه‌دهنده موافق باشید، شهرستان باید به شما اجازه دهد به دریافت خدمات از ارائه‌دهنده‌ای که شهرستان را ترک کرده است ادامه دهید. این وضعیت را «تداوم مراقبت» می‌نامند و در ادامه درباره آن توضیح داده شده است.

**توجه:** افراد آمریکایی بومی و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در شهرستان‌هایی سکونت دارند که به «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» پیوسته‌اند، همچنین می‌توانند خدمات این سامانه را از طریق ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومی (Indian Health Care Providers) دریافت کنند.

### می‌توانم همچنان خدمات تخصصی سلامت روان را از ارائه‌دهنده فعلی‌ام دریافت کنم؟

اگر در حال حاضر از طریق یک طرح مراقبت مدیریت‌شده، خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، می‌توانید به دریافت مراقبت از آن ارائه‌دهنده ادامه دهید، حتی اگر از ارائه‌دهنده سلامت روان خود نیز خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، به شرطی که این خدمات بین ارائه‌دهندگان هماهنگ شده و یکسان نباشند.

به علاوه، اگر در حال حاضر از خدمات یک برنامه سلامت روان، یک طرح مراقبت مدیریت شده، یا یک ارائه دهنده فردی دیگر Medi-Cal استفاده می کنید، می توانید درخواست «تداوم مراقبت» بدهید تا بتوانید حداکثر 12 ماه نزد ارائه دهنده فعلی تان بمانید. اگر باید نزد ارائه دهنده فعلی خود بمانید تا درمان فعلی تان ادامه پیدا کند، یا اینکه تغییر به ارائه دهنده جدید باعث آسیب جدی به وضعیت سلامت روانی شما می شود، ممکن است بخواهید درخواست «تداوم مراقبت» را مطرح کنید. درخواست «تداوم مراقبت» شما ممکن است در صورت برآورده شدن موارد زیر پذیرفته شود:

- شما با ارائه دهنده ای که درخواست کرده اید در رابطه مداوم هستید و در طول 12 ماه گذشته او را دیده اید؛
- برای ادامه درمان فعلی و جلوگیری از آسیب جدی به سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا نگهداری در مؤسسات، لازم است با ارائه دهنده فعلی خود بمانید.
- ارائه دهنده واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می کند؛
- ارائه دهنده با الزامات برنامه سلامت روان برای انعقاد قرارداد و پرداخت هزینه خدمات موافقت می کند؛ و
- ارائه دهنده مدارک مرتبط با نیاز شما به خدمات را با شهرستان به اشتراک می گذارد.

می‌توانم همچنان خدمات اختلال مصرف مواد را از ارائه‌دهنده فعلی‌ام دریافت کنم؟

می‌توانید درخواست کنید که ارائه‌دهنده خارج از شبکه‌تان را برای مدتی حفظ کنید، اگر:

- شما با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست می‌کنید رابطه‌ای مداوم دارید و قبل از تاریخ انتقالتان به «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» شهرستان به همان ارائه‌دهنده مراجعه کرده‌اید.
- برای ادامه درمان فعلی و جلوگیری از آسیب جدی به سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا نگهداری در مؤسسات، لازم است با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید.

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

می‌توانید با استفاده از برنامه‌ای که روی رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه موبایل دانلود شده است، به پرونده‌های سلامت رفتاری خود دسترسی پیدا کنید و/یا ارائه‌دهنده‌ای بیابید. ممکن است شهرستان شما اطلاعاتی در وبسایت خود قرار داده باشد که قبل از انتخاب یک برنامه برای دریافت اطلاعات خود به این روش، بهتر است آن‌ها را بررسی کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره وضعیت دسترسی‌تان، با شهرستان خود تماس بگیرید. به بخش «اطلاعات تماس شهرستان» در همین دفترچه مراجعه کنید.

## دامنه خدمات

اگر شرایط لازم برای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، خدمات زیر براساس نیاز شما در دسترس هستند. ارائه‌دهنده شما برای تعیین اینکه کدام خدمات برای شما مناسب‌ترند، با شما همکاری خواهد کرد.

### خدمات تخصصی سلامت روان

#### خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان از نوع خدمات درمانی فردی، گروهی یا خانواده‌محور هستند که به افرادی با مشکلات سلامت روان کمک می‌کنند تا مهارت‌های مقابله‌ای برای انجام امور زندگی روزمره را کسب کنند. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده برای بهبود خدمات به فرد دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این موارد شامل ارزیابی‌هایی است که تعیین می‌کنند به این خدمت نیاز دارید و چقدر مؤثر است؛ برنامه‌ریزی درمانی برای تصمیم‌گیری درباره اهداف درمان سلامت روان شما و خدمات مشخصی که ارائه خواهد شد؛ و «برنامه موازی» که به معنی همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی شما (در صورت موافقت شما) برای کمک به بهبود یا حفظ توانایی‌هایتان در انجام امور روزمره است.
- خدمات سلامت روان می‌تواند در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، در منزل شما یا سایر مکان‌های اجتماعی، از طریق تماس تلفنی یا از طریق **telehealth** یا همان «سلامت از راه دور» (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدیویی می‌شود) ارائه شود. شهرستان و ارائه‌دهنده با شما همکاری خواهند کرد تا تناوب خدمات/نوبت‌های شما را تعیین کنند.

#### خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، ارائه، تحویل و پایش داروهای روان‌پزشکی هستند. ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند آموزش‌هایی در مورد دارو ارائه کند. این خدمات می‌توانند در کلینیک، مطب پزشک، خانه شما، یک محیط اجتماعی، از طریق تماس تلفنی یا به‌صورت سلامت از راه دور (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدیویی می‌شود) ارائه شوند.



### مدیریت پرونده هدفمند

- این خدمت به اعضای دارای مشکل سلامت روان کمک می‌کند تا در مواردی که دریافت خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، حرفه‌آموزی، شغلی، توان‌بخشی یا سایر خدمات اجتماعی برایشان به‌تنهایی دشوار است، این خدمات را دریافت کنند. مدیریت پرونده هدفمند شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:
  - توسعه طرح؛
  - ارتباط، هماهنگی و ارجاع؛
  - نظارت بر ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و سامانه ارائه خدمات؛ و
  - نظارت بر پیشرفت فرد.

### خدمات مداخله در بحران

- این خدمات برای رسیدگی به وضعیت اضطراری که نیاز به توجه فوری دارد، در دسترس است. هدف از مداخله در بحران کمک به افراد جامعه است تا نیازی به مراجعه به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا 8 ساعت ادامه پیدا کند و در یک کلینیک یا مطب، منزل شما یا سایر مکان‌های اجتماعی ارائه می‌شود. این خدمات همچنین از طریق تماس تلفنی یا سلامت از راه دور ارائه می‌شوند.

### خدمات پایدارسازی بحران

- این خدمات برای رسیدگی به وضعیت اضطراری که نیاز به توجه فوری دارد، در دسترس است. خدمات پایدارسازی بحران کمتر از 24 ساعت به طول می‌انجامد و باید در یک مرکز مراقبت بهداشتی دارای مجوز 24 ساعته، در یک برنامه سرپایی مستقر در بیمارستان، یا در محل ارائه‌دهنده‌ای که برای ارائه این خدمات گواهی شده است، ارائه شود.

### خدمات درمانی اقامتی بزرگسالان

- این خدمات، درمان سلامت روان را به افرادی ارائه می‌دهند که مبتلا به اختلال سلامت روان هستند و در مراکز اقامتی دارای مجوز زندگی می‌کنند. آنها به افراد در پرورش مهارت‌ها کمک می‌کنند و خدمات درمانی اقامتی را برای افرادی با مشکلات سلامت روان ارائه می‌دهند. این خدمات به‌صورت 24 ساعته، هفت روز هفته در دسترس هستند. Medi-Cal هزینه اقامت و تغذیه در این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

### خدمات درمانی اقامتی بحرانی

- این خدمات درمان سلامت روان و آموزش مهارت‌ها را به افرادی ارائه می‌دهند که دچار بحران روانی یا هیجانی جدی هستند. این خدمات برای افرادی که نیاز به مراقبت روان‌پزشکی در بیمارستان دارند مناسب نیست. خدمات در مراکز دارای مجوز به‌صورت 24 ساعته، هفت روز هفته ارائه می‌شوند. Medi-Cal هزینه اقامت و تغذیه این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

### خدمات درمانی ویژه روزانه

- این یک برنامه ساختاریافته درمان سلامت روان است که به گروهی از افراد ارائه می‌شود، که در غیر این صورت، ممکن

است نیاز به بستری در بیمارستان یا مرکز مراقبت 24 ساعته دیگری داشته باشند. این برنامه هر روز سه ساعت طول می‌کشد. شامل درمان، روان‌درمانی و فعالیت‌های تقویت مهارت است.

### توان بخشی روزانه

- این برنامه با هدف کمک به افرادی که دچار اختلال سلامت روان هستند طراحی شده تا مهارت‌های مقابله‌ای و مهارت‌های زندگی را بیاموزند و پرورش دهند و از این طریق بهتر بتوانند علائم خود را مدیریت کنند. این برنامه روزانه حداقل سه ساعت اجرا می‌شود. شامل فعالیت‌های درمانی و تقویت مهارت‌ها است.

### خدمات بستری روان پزشکی

- این خدمات در یک بیمارستان روان پزشکی دارای مجوز ارائه می‌شوند. یک متخصص سلامت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد که فرد برای وضعیت سلامت روانی خود به درمان ویژه شبانه‌روزی نیاز دارد. اگر متخصص تشخیص دهد که عضو نیاز به درمان شبانه‌روزی دارد، او باید به‌صورت شبانه‌روزی در بیمارستان بستری شود.

### خدمات مراکز سلامت روان

- این خدمات در یک مرکز درمانی روان پزشکی دارای مجوز ارائه می‌شوند، که در ارائه درمان توان بخشی 24 ساعته برای اختلالات جدی سلامت روان تخصص دارد. مراکز بهداشت روان باید با یک بیمارستان یا کلینیک نزدیک توافق کنند که نیازهای مراقبت‌های جسمی افراد حاضر در مرکز را تأمین کنند. مراکز بهداشت روان تنها می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که هیچ بیماری یا آسیبی جسمی ندارند که نیاز به درمانی فراتر از شرایط معمول سرپایی داشته باشد.

### خدمات رفتاری درمانی

خدمات رفتاری درمانی، مداخلات درمانی سرپایی کوتاه‌مدت و فشرده‌ای هستند که برای اعضا تا سن 21 سال ارائه می‌شوند. این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی شده‌اند. افرادی که این خدمات را دریافت می‌کنند دچار اختلالات عاطفی جدی هستند، در معرض تغییرات پراسترس یا بحران زندگی قرار دارند و به خدمات حمایتی مشخص و کوتاه‌مدت بیشتری نیاز دارند. این‌ها نوعی خدمات تخصصی سلامت روان هستند که در صورت داشتن مشکلات عاطفی جدی از طریق شهرستان در دسترس قرار می‌گیرند. برای دریافت خدمات رفتاری درمانی، باید خدمات سلامت روان دریافت کنید، زیر 21 سال سن داشته باشید و دارای Medi-Cal با پوشش کامل باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتاری درمانی می‌تواند به‌صورت شخصی با شما کار کند تا مشکلات رفتاری شدید را کاهش دهد و تلاش کند تا به سطح مراقبت بالاتر، مانند خانه گروهی برای کودکان و جوانان زیر 21 سال که دچار مشکلات عاطفی بسیار جدی هستند، نیاز پیدا نکنید.

- اگر در یک مکان مراقبتی خارج از خانه زندگی می‌کنید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتاری درمانی می‌تواند با شما همکاری کند تا بتوانید به خانه بازگردید یا به یک محیط خانوادگی، مانند خانه سرپرستی، منتقل شوید.

خدمات رفتاری درمانی به شما و خانواده‌تان، مراقب یا سرپرستان کمک می‌کند تا روش‌های جدیدی برای مقابله با رفتارهای مشکل‌ساز بیاموزید و رفتارهایی را که به شما امکان موفقیت می‌دهند، افزایش دهید. شما، کارکنان خدمات رفتاری درمانی، و خانواده، مراقب یا سرپرستان به‌عنوان یک تیم همکاری می‌کنید تا برای مدت کوتاهی به رفتارهای مشکل‌ساز رسیدگی شود و دیگر به این خدمات نیاز نداشته باشید. یک طرح خدمات رفتاری درمانی خواهید داشت که در آن گفته می‌شود شما، خانواده‌تان، مراقب یا سرپرستان و فرد ارائه‌دهنده خدمات رفتاری درمانی هنگام دریافت این خدمات چه کارهایی انجام خواهید داد. همچنین، طرح خدمات رفتاری درمانی زمان و مکان ارائه خدمات را مشخص می‌کند. کارکنان خدمات رفتاری درمانی می‌توانند در بیشتر مکان‌هایی که احتمالاً به کمک نیاز دارید، با شما همکاری کنند. این مکان‌ها شامل خانه شما، خانه سرپرستی، مدرسه، برنامه درمان روزانه و سایر مکان‌ها در جامعه می‌شود.

### هماهنگی مراقبت‌های ویژه

این یک خدمت مدیریت پرونده هدفمند است که روند ارزیابی، برنامه‌ریزی مراقبت و هماهنگی خدمات برای دریافت‌کنندگان زیر 21 سال را تسهیل می‌کند. این خدمت برای افرادی است که واجد شرایط دریافت کلیه خدمات Medi-Cal هستند و براساس ضرورت پزشکی به این خدمت ارجاع شده‌اند. این خدمات بر پایه اصول «مدل یکپارچه رویه‌های متمرکز» ارائه می‌شود. این خدمات شامل تشکیل تیم کودک و خانواده است تا اطمینان حاصل شود که میان کودک، خانواده او و سامانه‌های مرتبط با کودکان یک ارتباط سالم برقرار باشد.

تیم کودک و خانواده شامل حمایت‌های حرفه‌ای (مانند هماهنگ‌کننده مراقبت، ارائه‌دهندگان خدمات و مدیران پرونده از سازمان‌های خدمت‌رسان به کودکان)، حمایت‌های طبیعی (مانند اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیون) و دیگر افرادی است که با هم کار می‌کنند تا برنامه مراجع را تهیه و اجرا کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها حمایت می‌کند و تضمین می‌کند که به اهدافشان برسند.

این خدمات همچنین یک هماهنگ‌کننده دارد که:

- مطمئن می‌شود که خدمات ضروری از نظر پزشکی در دسترس قرار گیرند، هماهنگ شوند و به‌گونه‌ای ارائه شوند که بر نقاط قوت تأکید داشته باشند، فردی‌سازی شده، مراجع‌محور و از نظر فرهنگی و زبانی مناسب باشد.
- اطمینان می‌دهد که خدمات و پشتیبانی براساس نیازهای کودک ارائه شوند.
- راهی فراهم می‌کند تا همه برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان و غیره با هم کار کنند.
- به والد/مراقب در تأمین نیازهای کودک کمک می‌کند
- به تشکیل تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و پشتیبانی مداوم ارائه می‌دهد.
- اطمینان می‌دهد که در صورت نیاز، کودک توسط سایر سامانه‌های خدمت‌رسان به کودکان مراقبت شود.

### خدمات ویژه در منزل

- این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی شده‌اند. شامل مداخلاتی مبتنی بر نقاط قوت برای بهبود مشکلات سلامت روان که ممکن است عملکرد کودک/نوجوان را مختل کنند. این خدمات با هدف کمک به کودک/نوجوان در کسب مهارت‌های لازم برای عملکرد بهتر در خانه و جامعه و نیز افزایش توان خانواده در یاری‌رسانی به او ارائه می‌شوند.
- «خدمات ویژه در منزل» تحت «مدل یکپارچه رویه‌های متمرکز» توسط تیم کودک و خانواده ارائه می‌شوند. از طرح کلی خدمات خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای که زیر 21 سال سن دارند و واجد شرایط دریافت پوشش کامل Medi-Cal هستند ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات به ارجاع براساس ضرورت پزشکی نیاز است.

### مراقبت سرپرستی درمانی

- مدل خدمت «مراقبت سرپرستی درمانی»، خدمات تخصصی سلامت روان مبتنی بر آگاهی از تروما را برای کودکان تا سن 21 سال فراهم می‌کند که نیازهای هیجانی و رفتاری پیچیده‌ای دارند. این خدمات به‌طور اختصاصی برای هر عضو طراحی شده‌اند. در چارچوب «مراقبت سرپرستی درمانی»، کودکان به والدینی ذیل این برنامه سپرده می‌شوند که آموزش‌دیده، تحت نظارت و مورد حمایت قرار گرفته‌اند.

### درمان تعاملی والد-کودک (PCIT) Parent-Child Interaction Therapy

- PCIT برنامه‌ای است که به کودکان 2 تا 7 سال با رفتارهای مشکل‌ساز کمک می‌کند و به والدین یا مراقبان آنها روش‌های جدیدی برای مدیریت این رفتارها آموزش می‌دهد. این رفتارها ممکن است شامل عصبانی شدن یا رعایت نکردن قوانین باشد.
- در PCIT، والد یا مراقب هنگام بازی با کودک خود در یک اتاق بازی ویژه هدست می‌گذارد. یک درمانگر از اتاق دیگری یا از طریق ویدئو مشاهده می‌کند و از طریق هدست به والد یا مراقب مشاوره می‌دهد. روان‌درمانگر به والد یا مراقب کمک می‌کند تا یاد بگیرد چگونه رفتار سالم را تشویق کند و رابطه‌اش با فرزند را بهبود بخشد.

### درمان عملکردی خانواده (FFT) Functional Family Therapy

- FFT یک برنامه مشاوره‌ای کوتاه و هدفمند برای خانواده‌ها و نوجوانان 11 تا 18 ساله است که رفتارهای دشواری دارند یا در مدیریت احساساتشان با مشکل مواجه می‌شوند. ممکن است شامل نقض قوانین، درگیری یا مصرف مواد مخدر باشد.
- FFT با خانواده نوجوان و گاهی دیگر اعضای شبکه حمایتی او مانند معلمان یا پزشکان همکاری می‌کند تا رفتارهای ناسالم نوجوان را کاهش دهد.

## درمان چندسامانه‌ای (MST) Multisystemic Therapy

- MST یک برنامه خانواده‌محور برای نوجوانان 12 تا 17 ساله با مشکلات رفتاری جدی است. MST معمولاً برای نوجوانانی به کار می‌رود که قبلاً مشکل قانونی داشته‌اند یا ممکن است در معرض خطر درگیری با قانون یا اخراج از خانه به دلیل رفتارشان باشند.
- MST خانواده و حمایت‌های جامعه را در درمان مشارکت می‌دهد تا به نوجوانان در اصلاح رفتارهایی مانند نقض قانون یا مصرف مواد مخدر کمک کنند. MST همچنین به والدین کمک می‌کند تا مهارت‌هایی را برای مدیریت این رفتارها در خانه، در برخورد با همسالان یا در سایر موقعیت‌های اجتماعی بیاموزند.
- از طریق MST، والدین و مراقبان می‌توانند بیاموزند که چگونه با چالش‌های کودکان یا نوجوانان خود برخورد کنند. آن‌ها همچنین یاد می‌گیرند در خانه، با دوستان یا در محله خود بهتر با مشکلات کنار بیایند. این برنامه به فرهنگ‌های مختلف را محترم می‌شمارد و بر کمک به خانواده‌ها در خانه و جامعه خودشان تمرکز دارد. همچنین با مدارس، پلیس و دادگاه‌ها کار می‌کند.
- ممکن است تعداد دفعاتی که خانواده‌ها در این برنامه ملاقات می‌کنند، تغییر داشته باشد. برخی خانواده‌ها ممکن است فقط به تماس‌های کوتاه نیاز داشته باشند، در حالی که برخی دیگر ممکن است هر روز یا هر هفته دو ساعت ملاقات کنند. این کمک معمولاً بین 3 تا 5 ماه طول می‌کشد.

### بازگشت افراد دارای سوابق کیفری به جامعه

- ارائه خدمات بهداشتی به افراد دارای سوابق کیفری تا 90 روز پیش از آزادی از حبس. انواع خدمات موجود شامل مدیریت پرونده بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی در حوزه سلامت رفتاری، حمایت‌های همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی ترخیص و پس از آزادی، خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی و کمک در ثبت‌نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، مانند «برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر» برای ادامه «درمان کمکی دارویی» پس از آزادی هستند. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند و:
  - اگر زیر 21 سال است و در کانون اصلاح و تربیت نگهداری می‌شود.
  - اگر بزرگسال است، در بازداشت باشد و یکی از نیازهای مراقبت‌های بهداشتی برنامه را داشته باشد.
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره این خدمات، از طریق شماره تلفن درج‌شده روی جلد این دفترچه با دفتر شهرستان خود راهنما تماس بگیرید.

### خدمات حمایتی همتایان Medi-Cal (بسته به شهرستان متفاوت است)

- «خدمات حمایتی همتایان Medi-Cal» از طریق فعالیت‌های ساختاریافته به بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، توانایی دفاع از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت کمک می‌کنند. این خدمات می‌توانند به شما یا به شخص/اشخاص تعیین‌شده به عنوان حمایت‌کننده مهم شما ارائه شوند و همزمان با سایر خدمات سلامت روان یا سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal دریافت شوند. متخصص حمایتی همتایان در خدمات حمایتی همتایان Medi-Cal فردی است که تجربه زیسته از مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد دارد و در

دوره بهبودی است، الزامات برنامه صدور گواهی مورد تأیید ایالت در شهرستان را تکمیل کرده، توسط شهرستان تأیید شده است و این خدمات را تحت هدایت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که در ایالت دارای مجوز، معافیت یا ثبت رسمی است.

- خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های آموزشی برای تقویت مهارت‌ها، هدایت منابع، خدمات مشارکت‌سازی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند توانمندسازی برای دفاع از خود است.
- ممکن است اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان، برای دریافت خدمات در برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام و دوره‌ای» واجد شرایط باشند.
- ارائه خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

#### خدمات بحرانی سیار

- در صورت بروز بحران سلامت روان، خدمات بحرانی سیار در دسترس هستند.
- خدمات بحرانی سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در مکانی که شما در آن دچار بحران هستید، از جمله در منزل، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های محلی و نه در بیمارستان یا سایر مراکز درمانی، ارائه می‌شوند. خدمات بحرانی سیار به صورت 24 ساعته، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس هستند.
- خدمات بحرانی سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و پایدارسازی جامعه‌محور است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز دارید، ارائه‌دهندگان خدمات بحرانی سیار همچنین انتقال گرم (warm handoff) یا ارجاع به سایر خدمات را فراهم می‌کنند.

#### درمان جامعه‌نگر پیشگیرانه (Assertive Community Treatment, ACT) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ACT خدماتی است که به افرادی با نیازهای جدی در حوزه سلامت روان کمک می‌کند. افرادی که به ACT نیاز دارند، معمولاً در گذشته به بیمارستان رفته‌اند، به اورژانس مراجعه کرده‌اند، در مراکز درمانی بستری شده‌اند و/یا مشکلات قانونی داشته‌اند. شاید این افراد بی‌خانمان بوده‌اند یا نتوانسته‌اند از کلینیک‌های معمولی کمک بگیرند.
- ACT خدمات را برای هر فرد و نیازهای او شخصی‌سازی می‌کند. هدف این است که به مردم کمک کنیم احساس بهتری داشته باشند و یاد بگیرند چگونه در جامعه‌شان زندگی کنند. تیمی از متخصصان مختلف با هم کار می‌کنند تا همه انواع پشتیبانی و درمان را ارائه دهند. این تیم به افراد در زمینه سلامت روان کمک می‌کند، مهارت‌های ضروری زندگی را به آن‌ها می‌آموزد، مراقبت‌هایشان را هماهنگ می‌کند و در جامعه از آن‌ها حمایت می‌کند. هدف کلی این است که به هر فرد در بهبود وضعیت سلامت رفتاری او کمک شود و زندگی بهتری در جامعه‌اش داشته باشد.
- ارائه ACT برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

**درمان جامعه‌نگر پیشگیرانه قضایی (Forensic Assertive Community Treatment, FACT) (بسته به شهرستان متفاوت است)**

- FACT خدمتی است که به افرادی با نیازهای جدی سلامت روان و سابقه مشکلات قانونی کمک می‌کند. این برنامه درست مانند برنامه ACT عمل می‌کند، اما با چند ویژگی اضافی برای کمک به افرادی که در معرض خطر بالایی هستند یا قبلاً با نظام عدالت کیفری درگیر بوده‌اند.
- تیم FACT از کارشناسانی تشکیل شده است که برای درک نیازهای افرادی که دچار مشکلات قانونی شده‌اند، آموزش ویژه‌ای دیده‌اند. آن‌ها همان انواع حمایت و درمان ACT را ارائه می‌کنند، مانند کمک به سلامت رفتاری، آموزش مهارت‌های زندگی، هماهنگی مراقبت‌ها و حمایت اجتماعی.
- هدف این است که به هر فرد کمک کنیم احساس بهتری داشته باشد، از مشکلات دور بماند و در جامعه‌اش زندگی سالم‌تری داشته باشد.
- ارائه FACT برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

**مراقبت تخصصی هماهنگ (Coordinated Specialty Care, CSC) برای اولین رویداد روان‌پریشی (First Episode Psychosis, FEP) (بسته به شهرستان متفاوت است)**

- CSC خدماتی است که به افراد در اولین تجربه روان‌پریشی کمک می‌کند. روان‌پریشی علائم متعددی دارد، از جمله دیدن یا شنیدن چیزهایی که دیگران آن‌ها را نمی‌بینند یا نمی‌شنوند. CSC در مراحل اولیه روان‌پریشی پشتیبانی سریع و ترکیبی ارائه می‌دهد که از بستری شدن در بیمارستان، مراجعه به اورژانس، اقامت در مراکز درمانی، درگیری با قانون، سوءمصرف مواد و بی‌خانمانی جلوگیری می‌کند.
  - CSC روی هر فرد و نیازهای او تمرکز می‌کند. تیمی از متخصصان مختلف با هم همکاری می‌کنند تا انواع کمک‌ها را ارائه دهند. آن‌ها در درمان سلامت روان کمک می‌کنند، مهارت‌های مهم زندگی را آموزش می‌دهند، مراقبت‌ها را هماهنگ می‌کنند و در جامعه حمایت ارائه می‌دهند. هدف این است که به افراد کمک کنیم احساس بهتری داشته باشند، علائمشان را مدیریت کنند و در جامعه‌شان زندگی خوبی داشته باشند.
  - ارائه CSC برای FEP در شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.
- خدمات کلاب‌هاوس (بسته به شهرستان متفاوت است)**

- کلاب‌هاوس‌ها مکان‌های ویژه‌ای هستند که به افراد در بهبودی مشکلات سلامت رفتاری کمک می‌کنند. آن‌ها بر نقاط قوت افراد متمرکز می‌شوند و جامعه‌ای پشتیبان ایجاد می‌کنند.
- در کلاب‌هاوس، افراد می‌توانند شغل پیدا کنند، دوستان جدیدی بیابند، چیزهای جدید یاد بگیرند و مهارت‌هایی برای بهبود سلامت و رفاهشان کسب کنند. افراد همچنین در کنار کارکنان کلاب‌هاوس برای رفع نیازهای مشترک، مانند تهیه ناهار برای سایر اعضا، همکاری می‌کنند. هدف کمک به همه برای پیوستن به یک جامعه، تشویق دیگران برای دستیابی به اهدافشان و بهبود کیفیت زندگی است.
- ارائه خدمات کلاب‌هاوس برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت

را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

### خدمات تقویت‌شده کارکنان سلامت جامعه (Enhanced Community Health Worker, CHW) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- CHW ها کارکنان سلامت هستند که آموزش ویژه‌ای دیده‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامعشان هستند.
- هدف خدمات ارتقایافته CHW کمک به جلوگیری از بیماری‌ها، ناتوانی‌ها و سایر مشکلات بهداشتی قبل از وخیم‌تر شدن آن‌ها است. خدمات ارتقایافته CHW تمام اجزا و قوانین خدمات پیشگیرانه معمول CHW را شامل می‌شوند، اما مختص افرادی هستند که به حمایت بیشتری در زمینه سلامت رفتاری نیاز دارند. هدف، ارائه حمایت بیشتر برای حفظ سلامت و تندرستی این اعضا است.
- برخی از این خدمات عبارتند از: آموزش و توانمندسازی در حوزه سلامت، ازجمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ رسیدگی به وضعیت‌های سلامت رفتاری، شرایط زمان زایمان و سلامت دهان؛ و پیشگیری از آسیب‌ها؛ ترویج سلامت و آموزش، ازجمله تعیین هدف و تدوین برنامه‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری‌ها.
- ارائه خدمات ارتقایافته CHW برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

### اشتغال حمایت‌شده (بسته به شهرستان متفاوت است)

- مدل کاریابی و حمایت فردی (Individual Placement and Support, IPS) در اشتغال حمایت‌شده خدماتی است که به افراد دارای نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می‌کند تا در جامعه خود شغل‌های رقابتی بیابند و آن‌ها را حفظ کنند.
- با شرکت در برنامه اشتغال حمایت‌شده IPS، افراد می‌توانند نتایج شغلی بهتری کسب کنند و به روند بهبودی وضعیت سلامت رفتاری‌شان کمک کنند.
- این برنامه همچنین به ارتقای استقلال، حس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه اشتغال حمایت‌شده برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

### خدمات درون‌رسانی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- خدمات درون‌رسانی انتقال به جامعه به افرادی کمک می‌کند که برای مدت طولانی در بیمارستان یا مرکز روان‌پزشکی بستری هستند یا در معرض خطر ماندن طولانی‌مدت در آنجا قرار دارند. این برنامه با شما، خانواده‌تان، بیمارستان یا مرکز درمانی و دیگر افراد پشتیبان همکاری می‌کند تا به بازگشت شما به جامعه کمک کند. هدف این است که به شما کمک کند از اقامت‌های طولانی در بیمارستان روان‌پزشکی یا سایر مراکز مراقبتی جلوگیری کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد



### خدمات شهرستان‌ها در سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal چیست؟

خدمات شهرستان در سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal برای افرادی با اختلال مصرف مواد است، یعنی کسانی که ممکن است دچار سوءمصرف الکل یا سایر مواد مخدر باشند، یا کسانی که ممکن است در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد باشند و پزشک اطفال یا پزشک عمومی نتواند آن را درمان کند. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده برای بهبود خدمات به فرد دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این موارد شامل ارزیابی‌هایی برای بررسی نیاز شما به خدمات و عملکرد صحیح آن است.

خدمات «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، در منزل شما یا سایر مکان‌های اجتماعی، از طریق تماس تلفنی یا سلامت از راه دور (که شامل تعاملات صرفاً صوتی و ویدیویی است) ارائه می‌شوند. شهرستان و ارائه‌دهنده با شما همکاری خواهند کرد تا تناوب خدمات/نوبت‌های شما را تعیین کنند.

### انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (ASAM) American Society of Addiction Medicine

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

### غربالگری، ارزیابی، مداخله کوتاه و ارجاع به درمان (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا، سطح 0.5)

غربالگری، ارزیابی، مداخلات کوتاه‌مدت برای الکل و مواد مخدر و ارجاع به درمان (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) جزو خدمات تحت پوشش «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» نیست. این پوشش در برنامه‌های Medi-Cal پرداخت به‌ازای خدمت و سامانه ارائه مراقبت‌های مدیریت‌شده Medi-Cal برای اعضای 11 سال به بالا در دسترس است. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات تحت پوشش مربوط به اختلال مصرف مواد، از جمله خدمات مربوط به اعضای 11 سال به بالا را ارائه کنند.

### خدمات مداخله زودهنگام

خدمات مداخله زودهنگام به‌عنوان یکی از خدمات تحت پوشش «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» برای اعضای زیر 21 سال محسوب می‌شود. هر عضو زیر 21 سال که غربالگری شده و مشخص شود در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارد، می‌تواند هر خدمتی را که در سطح خدمات سرپایی پوشش داده می‌شود، به‌عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کند. برای اعضای زیر 21 سال، تشخیص اختلال مصرف مواد برای دریافت خدمات مداخله‌ای زودهنگام لازم نیست.

### غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای

اعضای زیر 21 سال می‌توانند خدماتی را که پیش‌تر در این دفترچه شرح داده شده‌اند و همچنین خدمات بیشتر Medi-Cal را با مزایایی به نام «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» دریافت کنند.

برای بهره‌مندی از خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای»، عضو باید کمتر از 21 سال سن داشته و دارای پوشش کامل Medi-Cal باشد. این مزایا شامل خدماتی است که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به مشکلات سلامت جسمی و رفتاری ضروری هستند. خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا تحمل یک وضعیت می‌شوند، به‌عنوان کمک‌کننده در نظر گرفته شده و به‌عنوان خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» پوشش داده می‌شوند. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال متفاوت و انعطاف‌پذیرتر از معیارهای دسترسی بزرگسالان برای دریافت خدمات «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» هستند، تا الزام «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» را برآورده سازند و هدف پیشگیری و مداخله زودهنگام در اختلالات مصرف مواد را تأمین کنند.

اگر در مورد این خدمات سؤال دارید، لطفاً با شهرستان خود تماس بگیرید یا به [صفحه وب DHCS درباره «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای»](#) مراجعه کنید.

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

- در صورت نیاز پزشکی، خدمات مشاوره برای بزرگسالان تا 9 ساعت در هفته و برای اعضای زیر 21 سال کمتر از شش ساعت در هفته ارائه می‌شود. ممکن است بسته به نیازتان ساعات بیشتری دریافت کنید. خدمات توسط فرد دارای مجوز، مانند یک مشاور، به‌صورت حضوری، تلفنی یا از طریق خدمات سلامت از راه دور ارائه می‌شوند.
- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی و گروهی)، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بازتوانی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد هستند.

#### خدمات سرپایی ویژه (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا، سطح 2.1)

- در صورت نیاز پزشکی، خدمات سرپایی ویژه به اعضا ارائه می‌شود: برای بزرگسالان حداقل 9 ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته و برای اعضای زیر 21 سال حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته. براساس ضرورت پزشکی فردی، ممکن است خدمات از حداکثر مجاز فراتر رود. خدمات عمدتاً شامل مشاوره و آموزش درباره مسائل مرتبط با اعتیاد هستند. خدمات توسط یک متخصص دارای مجوز یا یک مشاور گواهی‌شده در یک محیط ساختاریافته ارائه می‌شوند. خدمات درمانی سرپایی ویژه ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق سلامت از راه دور یا تلفنی ارائه شوند.
- خدمات سرپایی ویژه همان موارد خدمات سرپایی را شامل می‌شود. تفاوت اصلی این است که مدت‌زمان ارائه خدمات بیشتر می‌شود.

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

- اعضای زیر 21 سال صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان می‌توانند این خدمت را تحت برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» دریافت کنند.
- در صورت ضرورت پزشکی، خدمات نیمه‌بستری شامل دریافت خدمات برای 20 ساعت یا بیشتر در هفته است. برنامه‌های بستری جزئی دسترسی مستقیم به خدمات روان‌پزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی‌شده‌ای را که مستلزم پایش یا مدیریت روزانه هستند، اما می‌توان به‌طور مناسب در یک کلینیک به آن‌ها رسیدگی کرد، برآورده می‌کنند. خدمات ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق سلامت از راه دور یا تلفنی ارائه شوند.
- خدمات بستری جزئی مشابه خدمات سرپایی ویژه هستند و تفاوت اصلی آن‌ها افزایش تعداد ساعات و دسترسی بیشتر به خدمات پزشکی است.

### **درمان اقامتی (مشروط به مجوز شهرستان) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا، سطوح 4.0 – 3.1)**

- درمان اقامتی برنامه‌ای است که در صورت تشخیص ضرورت پزشکی، خدمات توان‌بخشی را به اعضای که مبتلا به اختلال مصرف مواد هستند، ارائه می‌دهد. عضو باید در این ملک زندگی کند و با استفاده از سامانه‌های حمایتی جامعه در تلاش برای تغییر، حفظ و به‌کارگیری مهارت‌های بین‌فردی و مهارت‌های زندگی مستقل مورد حمایت قرار بگیرد. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شوند؛ با این حال، در طول دوره درمان اقامتی می‌توان از خدمات سلامت از راه دور و تماس تلفنی نیز استفاده کرد. ارائه‌دهندگان و ساکنان با هم همکاری می‌کنند تا موانع را مشخص کنند، اولویت‌ها را تعیین کنند، اهداف را مشخص کرده و مشکلات مرتبط با اختلال مصرف مواد را حل کنند. اهداف شامل جلوگیری از مصرف مواد، آماده‌سازی برای مواجهه با محرک‌های بازگشت، بهبود سلامت فردی و مهارت‌های اجتماعی و مشارکت در مراقبت‌های بلندمدت هستند.
- خدمات اقامتی مستلزم مجوز قبلی از سوی شهرستان «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» است.
- خدمات اقامتی شامل پذیرش و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بازتوانی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد هستند.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی باید داروهای درمان اعتیاد را مستقیماً در محل ارائه کنند یا به اعضا کمک کنند تا این داروها را خارج از محل دریافت کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی صرفاً با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان دارو برای درمان اعتیاد این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی باید به اعضای که تحت پوشش «سامانه سازمان‌یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» هستند، دارو بدهند و برای آن‌ها نسخه تجویز کنند.

**خدمات درمانی بستری (مشروط به مجوز شهرستان) (بسته به شهرستان متفاوت است) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا، سطوح**

**3.1 – 4.0**

- ممکن است ذی‌نفعانی پایین‌تر از 21 سال، صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان، برای دریافت این خدمت تحت برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط باشند.
- خدمات بستری در محیطی 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی، مشاهده، پایش پزشکی و درمان اعتیاد را تحت راهنمایی حرفه‌ای در فضای بستری فراهم می‌آورد. اکثر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شوند؛ باین‌حال، هنگام بستری بودن فرد می‌توان از سلامت از راه دور یا تماس تلفنی نیز برای ارائه خدمات استفاده کرد.
- خدمات بستری بسیار ساختاریافته هستند و احتمالاً یک پزشک، همراه با پرستاران ثبت‌شده، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی به‌طور شبانه‌روزی در محل حضور دارند. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بازتوانی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد هستند.

#### برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر

- «برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر»، برنامه‌هایی خارج از بیمارستان هستند که در صورت تجویز پزشک و ضرورت پزشکی، داروهایی برای درمان اختلال مصرف مواد ارائه می‌دهند. «برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر» باید داروهایی مانند متادون، بوپرنورفین، نالوکسون و دی‌سولفیرام را به اعضا ارائه دهند.
- به هر عضو باید حداقل 50 دقیقه خدمات مشاوره‌ای در هر ماه تقویمی ارائه شود. این خدمات مشاوره‌ای به‌صورت حضوری، از طریق خدمات سلامت از راه دور یا تلفنی ارائه می‌شوند. خدمات درمان مواد مخدر شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده‌درمانی، روان‌درمانی پزشکی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبت، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بازتوانی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد هستند.

#### مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات مدیریت ترک اعتیاد به‌صورت فوری و کوتاه مدت ارائه می‌شوند. این خدمات می‌توانند قبل از انجام ارزیابی کامل ارائه شوند. خدمات مدیریت ترک اعتیاد ممکن است به‌صورت سرپایی، اقامتی یا بستری ارائه شوند.
- صرف‌نظر از نوع محیط، عضو در طول فرایند مدیریت ترک اعتیاد تحت نظارت قرار خواهد گرفت. اعضای که خدمات مدیریت ترک اعتیاد را در یک مرکز اقامتی یا بستری دریافت می‌کنند، باید در همان مکان ساکن باشند. خدمات توانمندسازی و بازتوانی دارای ضرورت پزشکی، توسط پزشک یا نسخه‌نویس مجاز تجویز می‌شوند.
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، نظارت و خدمات بازتوانی است.

## داروهای درمان اعتیاد

- خدمات دارویی درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیربالینی در دسترس هستند. داروهای درمان اعتیاد شامل تمامی داروها و فراورده‌های زیستی مورد تأیید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هر اختلال مصرف مواد هستند. اعضا حق دارند که داروهای درمان اعتیاد به صورت حضوری در مرکز یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز به آنها پیشنهاد شود. فهرست داروهای تأییدشده:
  - آکامپروزات کلسیم
  - بوپرنورفین هیدروکلراید
  - بوپرنورفین تزریقی با آزادسازی طولانی مدت (Sublocade)
  - بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
  - نالوکسون هیدروکلراید
  - نالتروکسن (خوراکی)
  - نالتروکسون سوسپانسیون تزریقی میکروسفر (Vivitrol)
  - لوفکسیدین هیدروکلراید (Lucemyra)
  - دیسولفیرام (Antabuse)
  - متادون (فقط توسط «برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر» ارائه می‌شود)
- داروهای درمان اعتیاد ممکن است همراه با خدمات زیر ارائه شوند: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بازتوانی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد و خدمات مدیریت ترک اعتیاد. داروهای درمان اعتیاد به عنوان بخشی از کلیه خدمات «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal»، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات سرپایی ویژه و درمان اقامتی ارائه می‌شوند.
- همچنین، اعضا می‌توانند خارج از شهرستان تحت پوشش «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» نیز به داروهای درمان اعتیاد دسترسی داشته باشند. مثلاً، داروهای درمان اعتیاد، مانند بوپرنورفین، توسط برخی نسخه‌نویسان در مراکز مراقبت اولیه‌ای که با طرح مراقبت مدیریت شده شما همکاری می‌کنند، تجویز و در داروخانه تحویل داده می‌شوند.

## بازگشت افراد دارای سوابق کیفری به جامعه

- ارائه خدمات بهداشتی به افراد دارای سوابق کیفری تا 90 روز پیش از آزادی از حبس. انواع خدمات موجود شامل مدیریت پرونده بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی در حوزه سلامت رفتاری، حمایت‌های همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی ترخیص و پس از آزادی، خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی و کمک در ثبت نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، مانند «برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر»

برای ادامه «درمان کمکی دارویی» پس از آزادی هستند. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند و:

- اگر زیر 21 سال است و در کانون اصلاح و تربیت نگهداری می‌شود.
- اگر بزرگسال است، در بازداشت باشد و یکی از نیازهای مراقبت‌های بهداشتی برنامه را داشته باشد.
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره این خدمات، از طریق شماره تلفن درج شده روی جلد این دفترچه با دفتر شهرستان خود راهنما تماس بگیرید.

#### خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal (بسته به شهرستان متفاوت است)

- «خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal» از طریق فعالیت‌های ساختاریافته به بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، توانایی دفاع از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت کمک می‌کنند. این خدمات می‌توانند به شما یا به شخص/اشخاص تعیین شده به عنوان حمایت کننده اصلی شما ارائه شوند و هم‌زمان با سایر خدمات سلامت روان یا «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» دریافت شوند. «متخصص حمایتی هم‌تایان» در «خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal» فردی است که تجربه زیسته‌ای از مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد دارد و در فرایند بازتوانی است، الزامات برنامه صدور گواهی شهرستان و مورد تأیید ایالت را تکمیل کرده، توسط شهرستان‌ها گواهی شده و این خدمات را تحت هدایت یک «متخصص سلامت رفتاری» دارای مجوز، معافیت یا ثبت نام در ایالت ارائه می‌دهد.
- خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های آموزشی برای تقویت مهارت‌ها، هدایت منابع، خدمات مشارکت‌سازی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند توانمندسازی برای دفاع از خود است.
- ممکن است اعضای زیر 21 سال، صرف نظر از شهرستان محل سکونتشان، برای دریافت خدمات در برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط باشند.
- ارائه خدمات حمایتی هم‌تایان Medi-Cal برای شهرستان‌های شرکت کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

#### خدمات بازتوانی

- «خدمات بازتوانی» می‌توانند بخش مهمی از روند بهبودی و تندرستی شما باشند. «خدمات بازتوانی» به شما کمک می‌کنند تا به جامعه درمانی متصل شوید و سلامت و مراقبت‌های بهداشتی‌تان را مدیریت کنید. در نتیجه، این خدمات بر نقش شما در مدیریت سلامتتان، استفاده از راهبردهای مؤثر حمایت از خودمدیریتی و سازماندهی منابع داخلی و جامعه برای ارائه حمایت مداوم از خودمدیریتی تأکید دارد.

- ممکن است براساس خودارزیابی یا ارزیابی ارائه‌دهنده‌تان از خطر بازگشت بیماری، «خدمات بازتوانی» دریافت کنید.
- ممکن است «خدمات بازتوانی» را به‌صورت حضوری، از طریق سلامت از راه دور یا تلفنی نیز دریافت کنید.
- «خدمات بازتوانی» شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، پایش بهبودی و مؤلفه‌های پیشگیری از بازگشت بیماری است.

### هماهنگی مراقبت

- «خدمات هماهنگی مراقبت» شامل فعالیت‌هایی است که برای هماهنگی مراقبت‌های مربوط به اختلال مصرف مواد، مراقبت سلامت روان و مراقبت‌های پزشکی انجام می‌شود و برقراری ارتباط شما با خدمات و حمایت‌های مرتبط با سلامت را فراهم می‌کند. «هماهنگی مراقبت» همراه با تمامی خدمات ارائه می‌شود و در محیط‌های بالینی یا غیر بالینی، از جمله در جامعه شما، قابل انجام است.
- «خدمات هماهنگی مراقبت» شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان پزشکی و سلامت روان برای پایش و پشتیبانی وضعیت‌های سلامتی، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات کمکی از جمله اتصال شما به خدمات جامعه‌محور، مانند مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

### کنترل وابستگی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- اعضای زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط دریافت خدمات در برنامه «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» باشند.
- ارائه خدمات کنترل وابستگی برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.
- خدمات کنترل وابستگی یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف محرک‌ها است که اعضای واجد شرایط در یک خدمت سرپایی ساختاریافته کنترل وابستگی به مدت 24 هفته شرکت خواهند کرد و پس از آن، حداقل شش ماه خدمات درمانی و حمایتی تکمیلی بدون مشوق دریافت می‌کنند.
- 12 هفته اولیه خدمات کنترل وابستگی شامل تعدادی مشوق برای دستیابی به اهداف درمانی، به‌ویژه عدم مصرف محرک‌ها (مثلاً کوکائین، آمفتامین و متامفتامین) است. شرکت‌کنندگان باید با انجام آزمایش ادرار برای مواد مخدر به دفعاتی که برنامه خدمات کنترل وابستگی تعیین می‌کند، موافقت کنند. مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی (مثلاً کارت هدیه) هستند.
- خدمات کنترل وابستگی فقط برای اعضای در دسترس است که خدمات را در یک مرکز غیراقامتی دریافت می‌کنند، که توسط یک ارائه‌دهنده طرف قرارداد اداره می‌شود و در یک دوره درمانی جامع و فردی ثبت‌نام کرده و در آن شرکت می‌کنند.

### خدمات بحرانی سیار

- اگر درگیر بحران ناشی از مصرف مواد هستید، خدمات بحرانی سیار در دسترس هستند.
- خدمات بحرانی سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در مکانی که شما در آن دچار بحران هستید، از جمله در منزل، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های محلی و نه در بیمارستان یا سایر مراکز درمانی، ارائه می‌شوند. خدمات بحرانی

سیار به صورت 24 ساعته، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس هستند.

- خدمات بحرانی سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و پایدارسازی جامعه محور است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز دارید، ارائه دهندگان خدمات بحرانی سیار همچنین انتقال گرم (warm handoff) یا ارجاع به سایر خدمات را فراهم می کنند.

### روش های سنتی مراقبت های بهداشتی

- انتظار می رود روش های درمانی سنتی دسترسی به مراقبت های پاسخگو به ملاحظات فرهنگی را بهبود بخشند؛ توانایی این مراکز در خدمت رسانی به بیماران را تقویت کنند؛ باعث حفظ و تداوم سلامت شوند؛ نتایج سلامت و کیفیت و تجربه مراقبت را بهبود دهند؛ و نابرابری های موجود در دسترسی به مراقبت را کاهش دهند.
- روش های سنتی مراقبت های بهداشتی شامل دو نوع خدمات جدید هستند: خدمات درمانگران سنتی و یاری رسانی طبیعی. خدمات معالجات سنتی شامل موسیقی درمانی (مانند موسیقی و آوازهای سنتی، رقص، طبل نوازی)، جنبه های معنوی (مانند آیین ها، مراسم، داروهای گیاهی) و سایر رویکردهای تلفیقی است. خدمات یاری رسانی طبیعی ممکن است به پشتیبانی در ناوربری، تقویت مهارت های روانی-اجتماعی، خودمدیریتی و حمایت در مواجهه با تروما کمک کند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره این خدمات، از طریق شماره تلفن درج شده روی جلد این دفترچه با شهرستان خود تماس بگیرید.

### خدمات تقویت شده کارکنان سلامت جامعه (Enhanced Community Health Worker, CHW) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- CHW ها کارکنان سلامت هستند که آموزش ویژه ای دیده اند و اعضای مورد اعتماد جوامعشان هستند.
- هدف خدمات ارتقایافته CHW کمک به جلوگیری از بیماری ها، ناتوانی ها و سایر مشکلات بهداشتی قبل از وخیم تر شدن آن ها است. خدمات ارتقایافته CHW تمام اجزا و قوانین خدمات پیشگیرانه معمول CHW را شامل می شوند، اما مختص افرادی هستند که به حمایت بیشتری در زمینه سلامت رفتاری نیاز دارند. هدف، ارائه حمایت بیشتر برای حفظ سلامت و تندرستی این اعضا است.
- برخی از این خدمات عبارتند از: آموزش و توانمندسازی در حوزه سلامت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری های مزمن یا عفونی؛ رسیدگی به وضعیت های سلامت رفتاری، شرایط زمان زایمان و سلامت دهان؛ و پیشگیری از آسیب ها؛ ترویج سلامت و آموزش، از جمله تعیین هدف و تدوین برنامه های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری ها.
- ارائه خدمات ارتقایافته CHW برای شهرستان های شرکت کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

### اشتغال حمایت شده (بسته به شهرستان متفاوت است)

- مدل کاریابی و حمایت فردی (Individual Placement and Support, IPS) در اشتغال حمایت شده خدماتی است که به افراد دارای نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می کند تا در جامعه خود شغل های رقابتی بیابند و



آن‌ها را حفظ کنند.

- با شرکت در برنامه اشتغال حمایت‌شده IPS، افراد می‌توانند نتایج شغلی بهتری کسب کنند و به روند بهبودی وضعیت سلامت رفتاری‌شان کمک کنند.
- این برنامه همچنین به ارتقای استقلال، حس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه اشتغال حمایت‌شده برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.

## خدمات ارائه‌شده از طریق تلفن یا سلامت از راه دور

برای دریافت خدمات سلامت رفتاری، همیشه نیاز به تماس حضوری و رودررو با ارائه‌دهنده‌تان نیست. بسته به خدماتتان، ممکن است بتوانید آن‌ها را از طریق تلفن یا خدمات سلامت از راه دور دریافت کنید. ارائه‌دهنده شما باید درباره استفاده از تلفن یا خدمات سلامت از راه دور برایتان توضیح دهد و پیش از شروع دریافت خدمات با تلفن یا خدمات سلامت از راه دور از موافقت شما مطمئن شود. حتی اگر موافقت کنید که خدمات را از طریق سلامت از راه دور یا تلفن دریافت کنید، بعداً می‌توانید انتخاب کنید که آن‌ها را به‌صورت حضوری دریافت کنید. برخی انواع خدمات سلامت رفتاری را نمی‌توان صرفاً از طریق سلامت از راه دور یا تلفنی ارائه کرد، چون برای دریافت آن‌ها باید در مکان مشخصی مانند خدمات درمانی اقامتی یا خدمات بیمارستانی حضور داشته باشید.

## فرایند رفع مشکلات: برای ثبت شکایت، فرجام‌خواهی یا درخواست استماع عادلانه ایالتی

### اگر خدمات مورد نظرم را از شهرستان دریافت نکنم، چه می‌شود؟

شهرستان شما باید راهی برای حل هرگونه مشکل مرتبط با خدماتی که می‌خواهید یا دریافت می‌کنید، داشته باشد. این روند را «فرایند رفع مشکل» می‌نامند و ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- فرایند رسیدگی به شکایات: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی درباره هر موضوعی که مربوط به خدمات تخصصی سلامت روان شما، خدمات اختلال مصرف مواد شما، یک ارائه‌دهنده، یا شهرستان باشد. برای اطلاعات بیشتر به بخش «فرایند رسیدگی به شکایات» در این دفترچه مراجعه کنید.
- فرایند فرجام‌خواهی: فرجام‌خواهی وقتی انجام می‌شود که شما با تصمیم شهرستان برای تغییر خدماتتان (مثلاً رد، خاتمه یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «فرایند فرجام‌خواهی» در این دفترچه مراجعه کنید.
- روند استماع عادلانه ایالتی: «استماع عادلانه ایالتی» جلسه‌ای با قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) است که در صورت رد درخواست فرجام‌خواهی شما توسط شهرستان برگزار می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «استماع عادلانه ایالتی» در این دفترچه مراجعه کنید.

ثبت شکایت، فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی» به ضرر شما نخواهد بود و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد گذاشت. ثبت شکایت یا درخواست فرجام‌خواهی به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیازتان را دریافت کنید و هرگونه مشکلی را در خدمات سلامت رفتاری‌تان برطرف کنید. همچنین، شکایات و درخواست‌های فرجام‌خواهی به شهرستان کمک می‌کنند، چون اطلاعاتی را در ارتباط با بهبود خدمات در اختیار آن قرار می‌دهند. شهرستان شما پس از تکمیل رسیدگی به شکایت یا درخواست فرجام‌خواهی‌تان، نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان خدمات و والدین یا سرپرستان اطلاع می‌دهد. دفتر جلسه «استماع عادلانه ایالتی» پس از پایان این جلسه، نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده اطلاع می‌دهد.

**توجه:** در ادامه درباره فرایند رفع هر مشکل اطلاعات بیشتری کسب کنید.

### می‌توانم برای ثبت درخواست فرجام‌خواهی، شکایت یا استماع عادلانه ایالتی کمک بگیرم؟

شهرستان شما این فرایندها را برایتان توضیح خواهد داد و باید به شما در ثبت شکایت، درخواست فرجام‌خواهی یا درخواست برگزاری یک جلسه «استماع عادلانه ایالتی» کمک کند. شهرستان همچنین می‌تواند به شما کمک کند تا تعیین کنید برای آنچه فرایند «فرجام‌خواهی تسریع‌شده» نامیده می‌شود، واجد شرایط هستید یا خیر. این بدان معناست که پرونده شما سریع‌تر بررسی خواهد شد، چون سلامت، بهداشت روانی و/یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری، از جمله ارائه‌دهنده یا نماینده خود، اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند.

در صورت نیاز به کمک، از طریق شماره تلفن درج شده روی جلد این دفترچه با شهرستان خود تماس بگیرید. شهرستان باید به شما کمک معقولی در تکمیل فرمها و سایر مراحل رویه‌ای مربوط به شکایت یا فرجام‌خواهی ارائه دهد. این شامل ارائه خدمات مترجمی و شماره‌های رایگان با پشتیبانی TTY/TDD و امکان دسترسی به مترجم است، اما به این موارد محدود نمی‌شود.

### در صورت نیاز به کمک بیشتر

با اداره خدمات بهداشتی و درمانی، دفتر رسیدگی به شکایات تماس بگیرید:

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

یا

- ایمیل: [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov) لطفاً توجه داشته باشید: پیام‌های ایمیل محرمانه محسوب نمی‌شوند (لطفاً در پیام ایمیل اطلاعات شخصی را وارد نکنید).

همچنین ممکن است بتوانید در دفتر حمایت حقوقی محلی خود یا گروه‌های دیگر، کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. برای پرس‌وجو درباره حقوق خود در جلسه «استماع عادلانه ایالتی»، می‌توانید از طریق این شماره تلفن با «واحد پاسخگویی و استعلام عمومی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» تماس بگیرید: **1-800-952-5253** (برای TTY، با **1-800-952-8349** تماس بگیرید).

## شکایات

### شکایت چیست؟

شکایت هرگونه ابراز نارضایتی شما از خدمات سلامت رفتاری است که تحت پوشش فرایند فرجام‌خواهی یا «استماع عادلانه ایالتی» قرار نمی‌گیرد. این موارد شامل نگرانی‌هایی درباره کیفیت مراقبت شما، نحوه رفتار کارکنان و ارائه‌دهندگان خدمات، و اختلاف‌نظرها در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت شما می‌شوند.

نمونه‌هایی از شکایات:

- اگر احساس می‌کنید که یک ارائه‌دهنده با شما بی‌ادبانه رفتار کرده یا به حقوق شما احترام نگذاشته است.
- اگر شهرستان برای تصمیم‌گیری درباره تأیید خدماتی که ارائه‌دهنده‌تان برای شما درخواست کرده است به زمان بیشتری نیاز داشته باشد و شما با این تمديد موافق نباشید.
- اگر از کیفیت مراقبت‌هایی که دریافت می‌کنید یا از نحوه اطلاع‌رسانی درباره طرح درمانی‌تان رضایت ندارید.

### فرایند رسیدگی به شکایات چیست؟

فرایند رسیدگی به شکایات شامل موارد زیر است:

- شامل مراحل ساده‌ای برای ثبت شکایت به صورت شفاهی یا کتبی.
- باعث از دست رفتن حقوق یا خدمات شما یا استفاده علیه ارائه‌دهنده‌تان نشود.
- به شما اجازه می‌دهد فرد دیگری را برای اقدام به نمایندگی از خودتان تأیید کنید. این می‌تواند یک ارائه‌دهنده یا یک مدافع باشد. اگر موافقت کنید که شخص دیگری به نمایندگی از شما عمل کند، ممکن است از شما خواسته شود فرم مجوز را امضا کنید که به شهرستان شما اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- مطمئن شوید که شخص تأییدشده برای تصمیم‌گیری درباره شکایت صلاحیت لازم را دارد و در هیچ مرحله قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری مشارکت نداشته است.
- وظایف شهرستان، ارائه‌دهنده و خودتان را تعیین کنید.
- مطمئن شوید که نتایج رسیدگی به شکایت در مهلت مقرر ارائه شوند.

#### **چه زمانی می‌توانم شکایت ثبت کنم؟**

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

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

می‌توانید در هر زمان با «خط دسترسی» رایگان 24 ساعته شهرستان خود تماس بگیرید تا در خصوص شکایت خود کمک دریافت کنید. می‌توان شکایات را به صورت کتبی یا شفاهی ثبت کرد. شکایات شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند. در صورت ثبت شکایت به صورت کتبی، لطفاً به موارد زیر توجه کنید: شهرستان شما در تمام مراکز ارائه‌دهنده پاکت‌هایی با آدرس از پیش نوشته‌شده فراهم می‌کند. اگر پاکتی ندارید که آدرس از پیش روی آن نوشته‌شده باشد، شکایات کتبی خود را به آدرس درج‌شده روی جلد این دفترچه پست کنید.

#### **چگونه بفهمم شهرستان شکایتم را دریافت کرده است؟**

شهرستان شما موظف است ظرف پنج روز تقویمی از تاریخ دریافت، نامه‌ای کتبی به شما ارائه کند و اطلاع دهد که شکایتان دریافت شده است. شکایتی که به صورت تلفنی یا حضوری دریافت شده و شما توافق کنید که تا پایان روز کاری بعدی حل شده است، استثناً محسوب می‌شود و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

#### **در مورد شکایت من چه زمانی تصمیم‌گیری می‌شود؟**

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

#### **چطور بفهمم شهرستان در مورد شکایتم تصمیم گرفته است؟**

پس از تصمیم‌گیری درباره شکایت شما، شهرستان:

- به شما یا شخص مورد تأییدتان اطلاعیه کتبی در مورد تصمیم ارسال می‌کند؛

- به شما یا شخص مورد تأییدتان «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را ارسال می‌کند که شما را از حق درخواست «استماع عادلانه ایالتی» در موعد مقرر مطلع می‌سازد؛
- در مورد حقتان برای درخواست یک جلسه «استماع عادلانه ایالتی» به شما مشاوره می‌دهد.

اگر شکایتتان به صورت تلفنی یا حضوری ثبت شده باشد و تا پایان نخستین روز کاری پس از تاریخ ثبت موافقت کرده باشید که مشکلاتان حل شده است، ممکن است اطلاعیه کتبی این تصمیم را دریافت نکنید.

**توجه:** شهرستان شما موظف است در پایان مهلت مشخص شده، «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را به شما ارائه دهد. اگر «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت نکردید، می‌توانید برای اطلاعات بیشتر با دفتر شهرستان تماس بگیرید.

### آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید هر زمان شکایتتان را ثبت کنید. در گزارش مشکلات به مسئولان شهرستان تردید نکنید. شهرستان همیشه با شما همکاری می‌کند تا راه‌حلی برای رفع نگرانی‌هایتان پیدا کند.

### فرجام‌خواهی

در صورت عدم موافقت با تصمیم شهرستان درباره خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا مایل به دریافت آنها هستید، می‌توانید درخواست فرجام‌خواهی ثبت کنید. می‌توانید برای درخواست بررسی تصمیم شهرستان از موارد زیر استفاده کنید:

- فرایند فرجام‌خواهی استاندارد.
- یا
- فرایند فرجام‌خواهی تسریع شده.

**توجه:** این دو نوع فرجام‌خواهی مشابه هستند؛ با این حال، برای واجد شرایط شدن در فرجام‌خواهی تسریع شده، الزامات خاصی وجود دارد (برای مشاهده آنها، به بخش زیر مراجعه کنید).

شهرستان باید در صورت درخواست شما در تکمیل فرم‌ها و انجام دیگر مراحل رویه‌ای لازم برای فرجام‌خواهی، از جمله فرجام‌خواهی کتبی، اطلاع‌رسانی درباره محل قرارگیری فرم در وبسایتشان یا ارائه فرم کمکتان کند. همچنین، شهرستان باید در زمان فرجام‌خواهی در مورد «تصمیم نامطلوب درباره مزایا»، مطابق مقررات فدرال، شما را در درخواست ادامه مزایا راهنمایی و یاری کند.

### در «فرایند فرجام‌خواهی استاندارد» چه کاری انجام می‌شود؟

«فرایند فرجام‌خواهی استاندارد»:

- به شما امکان می‌دهد که فرجام‌خواهی را به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کنید.
- اطمینان می‌دهد که ثبت فرجام‌خواهی باعث از دست رفتن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود و به هیچ وجه علیه ارائه‌دهنده شما به کار نمی‌رود.
- به شما امکان می‌دهد که شخص دیگری (از جمله یک ارائه‌دهنده یا نماینده) را مجاز کنید تا از طرف شما عمل کند. لطفاً توجه داشته باشید: اگر به شخص دیگری اختیار دهید تا از طرف شما عمل کند، ممکن است شهرستان از شما بخواهد

فرمی را امضا کنید که به آن اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار این شخص قرار دهد.

- درخواست فرجام‌خواهی تان را در بازه زمانی مقرر ارسال کنید تا دریافت مزایا برای شما ادامه داشته باشد. لطفاً توجه داشته باشید: این مهلت 10 روز از تاریخ ارسال یا تحویل حضوری «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» به شما است.
- مطمئن شوید که در مدت بررسی فرجام‌خواهی و در صورتی که تصمیم نهایی فرجام‌خواهی به نفع «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» از سوی شهرستان صادر شود، بابت ادامه خدمات هزینه‌ای پرداخت نکنید.
- مطمئن شوید که تصمیم‌گیرندگان فرجام‌خواهی شما واجد شرایط باشند و در هیچ یک از مراحل قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری مشارکتی نکرده باشند.
- به شما یا نماینده تان اجازه می‌دهد که پرونده تان، از جمله سوابق پزشکی و سایر مدارک مرتبط را بررسی کنید.
- به شما این امکان را می‌دهد که فرصت معقولی برای ارائه مدارک، شهادت و استدلال‌ها به صورت حضوری یا کتبی داشته باشید.
- اجازه می‌دهد که شما، شخص مورد تأییدتان یا نماینده قانونی میراث عضو متوفی به عنوان طرفین در فرجام‌خواهی مشارکت داشته باشید.
- به شما تأییدیه کتبی از شهرستان تان ارائه می‌شود که نشان می‌دهد فرجام‌خواهی شما در حال بررسی است.
- به شما درباره حق درخواست «استماع عادلانه ایالتی» پس از پایان فرایند فرجام‌خواهی اطلاع داده می‌شود.

#### چه زمانی می‌توانم درخواست فرجام‌خواهی ثبت کنم؟

در موارد زیر می‌توانید در شهرستان خود درخواست فرجام‌خواهی ثبت کنید:

- شهرستان یا ارائه‌دهنده قراردادی تشخیص می‌دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را ندارید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی برای شما یک خدمت سلامت رفتاری را توصیه می‌کند و از شهرستان شما درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان درخواست را رد می‌کند یا نوع یا تناوب خدمت را تغییر می‌دهد.
- ارائه‌دهنده شما از شهرستان درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و فرایند تأیید را به موقع تکمیل نمی‌کند.
- شهرستان شما خدمات را براساس زمان‌بندی‌های از پیش تعیین شده ارائه نمی‌دهد.
- احساس می‌کنید که شهرستان به موقع نیازهای شما را برآورده نمی‌کند.
- به شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع شده شما به موقع رسیدگی نشد.
- شما و ارائه‌دهنده تان در مورد خدمات ضروری سلامت رفتاری توافق ندارید.

#### چگونه می‌توانم فرجام‌خواهی ثبت کنم؟

- شما می‌توانید فرجام‌خواهی را از طریق یکی از سه روش زیر ثبت کنید:
  - با شماره تلفن رایگان شهرستان خود، که روی جلد این دفترچه درج شده، تماس بگیرید. پس از تماس، باید فرجام‌خواهی کتبی را نیز ثبت کنید؛ یا
  - فرجام‌خواهی تان را از طریق پست ارسال کنید (شهرستان در تمام مراکز ارائه‌دهنده پاکت‌هایی با آدرس از پیش نوشته شده را در اختیار تان قرار می‌دهد تا بتوانید درخواست فرجام‌خواهی خود را پست کنید). توجه: اگر پاکتی ندارید که آدرس از پیش روی آن نوشته شده باشد، می‌توانید فرجام‌خواهی تان را مستقیماً به آدرسی که



در صفحه اول این دفترچه آمده، ارسال کنید؛ یا

- از طریق ایمیل یا فکس، فرجام‌خواهی تان را ارسال کنید. لطفاً برای یافتن روش مناسب (مثلاً ایمیل یا فکس) برای ارسال فرجام‌خواهی تان به بخش «اطلاعات تماس شهرستان» این دفترچه مراجعه کنید.

#### **چطور بفهمم در مورد فرجام‌خواهی‌ام تصمیم‌گیری شده است؟**

شما یا نماینده مورد تأییدتان از شهرستان خود اطلاعیه کتبی درباره تصمیم مربوط به فرجام‌خواهی تان را دریافت خواهید کرد. این اطلاعیه شامل اطلاعات زیر است:

- نتایج فرایند حل‌وفصل فرجام‌خواهی.
- تاریخ صدور تصمیم فرجام‌خواهی.
- اگر فرجام‌خواهی به نفع شما حل نشود، اطلاعیه شامل اطلاعاتی درباره حق شما برای «استماع عادلانه ایالتی» و نحوه درخواست آن خواهد بود.

#### **آیا مهلتی برای فرجام‌خواهی وجود دارد؟**

شما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ مندرج در «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا»، فرجام‌خواهی را ثبت کنید. اگر «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت نکرده‌اید، مهلت مشخصی برای ثبت فرجام‌خواهی وجود ندارد؛ بنابراین می‌توانید هر زمان این نوع فرجام‌خواهی را ثبت کنید.

#### **چه زمانی درباره فرجام‌خواهی من تصمیم گرفته می‌شود؟**

شهرستان باید ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ دریافت درخواستان درباره فرجام‌خواهی تصمیم‌گیری کند.

#### **اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم درباره فرجام‌خواهی صبر کنم، چه اتفاقی می‌افتد؟**

اگر فرجام‌خواهی واجد شرایط فرایند فرجام‌خواهی تسریع‌شده باشد، ممکن است سریع‌تر تکمیل شود.

#### **فرجام‌خواهی تسریع‌شده چیست؟**

فرایند فرجام‌خواهی تسریع‌شده مشابه فرجام‌خواهی استاندارد است اما سریع‌تر انجام می‌شود. اطلاعات تکمیلی درباره فرجام‌خواهی تسریع‌شده عبارتند از:

- باید نشان دهید که انتظار برای فرجام‌خواهی استاندارد ممکن است وضعیت سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرایند فرجام‌خواهی تسریع‌شده مهلت‌های متفاوتی نسبت به فرجام‌خواهی استاندارد دارد.
- شهرستان 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست‌های فرجام‌خواهی تسریع‌شده را بررسی کند.
- می‌توانید به‌صورت شفاهی درخواست فرجام‌خواهی تسریع‌شده کنید.
- لازم نیست درخواست فرجام‌خواهی تسریع‌شده را به‌صورت کتبی ارائه کنید.

#### **چه زمانی می‌توانم فرجام‌خواهی تسریع‌شده ثبت کنم؟**

اگر 30 روز انتظار برای تصمیم‌گیری درباره یک پرونده فرجام‌خواهی استاندارد، جان، سلامتی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست رسیدگی تسریع‌شده به فرجام‌خواهی را مطرح کنید.

اطلاعات تکمیلی درباره فرجام‌خواهی تسریع‌شده:

- اگر فرجام‌خواهی شما واجد شرایط رسیدگی فرجام‌خواهی تسریع‌شده باشد، شهرستان ظرف 72 ساعت پس از دریافت به آن رسیدگی خواهد کرد.
- اگر شهرستان تشخیص دهد که فرجام‌خواهی شما مطابق با معیارهای فرجام‌خواهی تسریع‌شده نیست، موظف است به‌موقع و به‌صورت شفاهی شما را مطلع کند و ظرف دو روز تقویمی اطلاعیه‌ای کتبی با توضیح دلیل تصمیم خود ارائه دهد. سپس، فرجام‌خواهی شما طبق بازه‌های زمانی استاندارد فرجام‌خواهی که پیش‌تر در این بخش ذکر شد، پیگیری می‌شود.
- اگر با تصمیم شهرستان مبنی بر اینکه فرجام‌خواهی تان واجد شرایط فرجام‌خواهی تسریع‌شده نیست موافق نیستید، می‌توانید شکایت ثبت کنید.
- پس از آنکه شهرستان درخواست فرجام‌خواهی تسریع‌شده شما را تعیین تکلیف کند، شما و همه طرفین تحت تأثیر هم به‌صورت شفاهی و هم کتبی مطلع خواهید شد.

## استماع عادلانه ایالتی

### «استماع عادلانه ایالتی» چیست؟

«استماع عادلانه ایالتی» بازبینی مستقلی است که توسط یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) انجام می‌شود تا مطمئن شود شما خدمات سلامت رفتاری مجاز را طبق برنامه Medi-Cal دریافت می‌کنید.

برای منابع بیشتر، لطفاً از وبسایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به نشانی <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> بازدید کنید.

### حقوق من در استماع عادلانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید:

- نزد قاضی حقوق اداری برای رسیدگی به پرونده‌تان درخواست استماع کنید، که به‌عنوان «استماع عادلانه ایالتی» نیز شناخته می‌شود.
- نحوه درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را یاد بگیرید.
- درباره مقررات مربوط به عملکرد نمایندگی در «استماع عادلانه ایالتی» اطلاعات کسب کنید.
- در صورتی که درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را در بازه‌های زمانی مقرر ارائه کنید، برای ادامه دریافت مزایایان در طول فرایند «استماع عادلانه ایالتی» درخواست دهید.
- در مدت بررسی «استماع عادلانه ایالتی» و در صورتی که تصمیم نهایی به نفع «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» از سوی شهرستان صادر شود، برای ادامه خدمات پرداخت انجام نشود.

### چه زمانی می‌توانم برای «استماع عادلانه ایالتی» درخواست بدهم؟

در موارد زیر می‌توانید برای درخواست «استماع عادلانه ایالتی» اقدام کنید:

- فرجام‌خواهی ثبت کرده‌اید و نامه حل‌وفصل فرجام‌خواهی را دریافت کرده‌اید، که اعلام می‌کند شهرستان درخواست فرجام‌خواهی شما را رد کرده است.
- به شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع‌شده شما به‌موقع رسیدگی نشد.

چگونه برای «استماع عادلانه ایالتی» درخواست بدهم؟  
می‌توانید «درخواست استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید:

- آنلاین: در سامانه مدیریت پرونده‌های فرجام‌خواهی اداره خدمات اجتماعی:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- به صورت کتبی: درخواستان را به اداره رفاه شهرستان در آدرسی که در «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» درج شده است، یا به آدرس زیر، ارسال کنید:

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

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

همچنین می‌توانید درخواست «استماع عادلانه ایالتی» یا «استماع عادلانه ایالتی تسریع‌شده» را ثبت کنید:

- از طریق تلفن:
  - «بخش استماع ایالتی»، تماس رایگان از طریق 1-800-743-8525 یا 1-855-795-0634
  - «پرسش و پاسخ عمومی»، تماس رایگان با 1-800-952-5253 یا TDD به شماره 1-800-952-8349

#### مهلت مشخصی برای درخواست «استماع عادلانه ایالتی» وجود دارد؟

شما 120 روز از تاریخ ابلاغ کتبی تصمیم فرجام‌خواهی شهرستان فرصت دارید تا درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید. اگر «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمان «درخواست استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید.

#### آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم «استماع عادلانه ایالتی» هستم، همچنان خدمات را دریافت کنم؟

بله. اگر هم‌اکنون خدمات مجاز را دریافت می‌کنید و می‌خواهید در حالی که منتظر تصمیم «استماع عادلانه ایالتی» هستید به دریافت خدمات ادامه دهید، باید ظرف 10 روز از تاریخی که اطلاعیه تصمیم فرجام‌خواهی مهر پستی خورده یا به شما تحویل شده است، درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید. از طرف دیگر، می‌توانید درخواست استماع را قبل از تاریخی که ثبت کنید شهرستان شما در مورد قطع یا کاهش خدمات اعلام کرده است.

#### توجه:

- هنگام درخواست «استماع عادلانه ایالتی»، باید اعلام کنید که در طول فرایند «استماع عادلانه ایالتی» مایل به ادامه دریافت خدمات هستید.
- اگر درخواست ادامه دریافت خدمات را بدهید و تصمیم نهایی «استماع عادلانه ایالتی» کاهش یا قطع خدمات دریافتی شما را تأیید کند، مسئولیت پرداخت هزینه خدماتی که در مدت «استماع عادلانه ایالتی» ارائه شده‌اند، بر عهده شما نخواهد بود.

چه زمانی درباره نتیجه «استماع عادلانه ایالتی» من تصمیم‌گیری می‌شود؟

پس از درخواست «استماع عادلانه ایالتی»، دریافت تصمیم ممکن است تا 90 روز طول بکشد.

**آیا می‌توانم سریع‌تر تصمیم «استماع عادلانه ایالتی» را دریافت کنم؟**

اگر فکر می‌کنید انتظار تا آن زمان برای سلامتی‌تان مضر است، ممکن است ظرف سه روز کاری پاسخ دریافت کنید. می‌توانید برای «استماع عادلانه ایالتی تسریع‌شده» درخواست کنید، یا خودتان نامه بنویسید یا از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان بخواهید که نامه‌ای برایتان بنویسد. نامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:

1. با جزئیات توضیح دهید که چگونه انتظار تا 90 روز برای تصمیم‌گیری درباره پرونده شما می‌تواند به‌طور جدی به زندگی، سلامتی یا توانایی شما در دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد آسیب برساند.
  2. برای درخواست «استماع تسریع‌شده» اقدام و نامه درخواستتان برای استماع را ارائه دهید.
- «بخش استماع ایالتی اداره خدمات اجتماعی» درخواستتان برای برگزاری «استماع عادلانه ایالتی تسریع‌شده» را بررسی و مطابقت

آن با معیارها را تعیین می‌کند. اگر درخواستتان تأیید شود، زمان استماع تعیین شده و ظرف سه روز کاری از تاریخ دریافت درخواستتان توسط «بخش استماع ایالتی»، تصمیم‌گیری می‌شود.



## دستورالعمل ازپیش تعیین شده

### «دستورالعمل ازپیش تعیین شده» چیست؟

شما حق دارید یک دستورالعمل ازپیش تعیین شده داشته باشید. دستورالعمل ازپیش تعیین شده سندی کتبی درباره مراقبت‌های بهداشتی شماست که مطابق قانون ایالت کالیفرنیا به رسمیت شناخته می‌شود. گاهی ممکن است دستورالعمل ازپیش تعیین شده را «وصیت‌نامه زندگی» یا «وکالت‌نامه دائم» بنامید. این دستورالعمل شامل اطلاعاتی است که نشان می‌دهد مایلید مراقبت‌های بهداشتی چگونه برایتان فراهم شود، یا مشخص می‌کند که اگر خودتان قادر به صحبت کردن نباشید، چه تصمیماتی باید گرفته شود. این دستورالعمل ممکن است شامل حق قبول یا رد درمان پزشکی، جراحی یا سایر تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی باشد. در کالیفرنیا، دستورالعمل ازپیش تعیین شده از دو بخش تشکیل می‌شود:

- تعیین نماینده (یک شخص) برای تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی شما؛ و
  - دستورالعمل‌های سلامت فردی شما.
- شهرستان شما موظف است برنامه‌ای برای دستورالعمل ازپیش تعیین شده داشته باشد. شهرستان شما موظف است اطلاعات مکتوبی را درباره سیاست‌های مربوط به دستورالعمل ازپیش تعیین شده ارائه کند و در صورت درخواست، قانون ایالتی را توضیح دهد. در صورت تمایل به درخواست اطلاعات، برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن مندرج بر جلد این دفترچه تماس بگیرید.

می‌توانید فرم دستورالعمل ازپیش تعیین شده را از شهرستان خود یا به صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما این حق را دارید که دستورالعمل ازپیش تعیین شده را به همه ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی خود ارائه دهید. شما همچنین حق دارید در هر زمان دستورالعمل ازپیش تعیین شده خود را تغییر دهید یا آن را لغو کنید.

اگر در مورد قانون ایالت کالیفرنیا درباره الزامات دستورالعمل ازپیش تعیین شده سؤالی دارید، می‌توانید نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

## حقوق و مسئولیت‌ها

### مسئولیت‌های شهرستان

#### شهرستان من چه مسئولیتی دارد؟

شهرستان شما مسئول موارد زیر است:

- بررسی واجد شرایط بودن برای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری از شهرستان یا شبکه ارائه‌دهندگان آن.

- ارائه غربالگری یا ارزیابی برای تعیین نیاز شما به خدمات سلامت رفتاری.
- ارائه شماره تلفن رایگانی که به صورت 24 ساعته و هفت روز هفته پاسخگو است و می تواند به شما بگوید چگونه خدمات شهرستان را دریافت کنید. شماره تلفن روی جلد این دفترچه درج شده است.
- اطمینان از وجود تعداد کافی ارائه دهندگان سلامت رفتاری در نزدیکی تان، تا در صورت نیاز بتوانید به خدماتی که شهرستان شما پوشش می دهد دسترسی پیدا کنید.
- اطلاع رسانی و آموزش درباره خدمات ارائه شده توسط شهرستان شما.
- ارائه خدماتی به زبان شما به صورت رایگان و در صورت نیاز، فراهم کردن مترجم به صورت رایگان.
- ارائه اطلاعات کتبی درباره امکانات قابل دسترسی به زبان های دیگر یا در قالب های جایگزین مانند بریل یا چاپ درشت. برای اطلاعات تکمیلی به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» در انتهای این دفترچه مراجعه کنید.
- اطلاع رسانی به شما درباره هرگونه تغییر قابل توجه در اطلاعات ذکر شده در این دفترچه، حداقل 30 روز قبل از اعمال تغییرات. تغییر زمانی قابل توجه محسوب می شود که افزایش یا کاهش در تعداد یا نوع خدمات ارائه شده، افزایش یا کاهش در تعداد ارائه دهندگان شبکه، یا هر تغییر دیگری ایجاد شود که بر مزایای دریافتی شما از شهرستان تأثیر بگذارد.
- اطمینان از اتصال مراقبت های بهداشتی شما با هر برنامه یا سامانه ای که ممکن است برای انتقال راحت مراقبت ها لازم باشد. شامل اطمینان از اینکه هر ارجاع به متخصصان یا سایر ارائه دهندگان به درستی پیگیری شود و ارائه دهنده جدید مایل به مراقبت از شما باشد.
- اطمینان از اینکه حتی اگر ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی فعلی شما در شبکه نباشد، می توانید برای مدت زمان مشخصی همچنان به او مراجعه کنید. این موضوع زمانی مهم است که تغییر ارائه دهنده خدمات درمانی به سلامت شما آسیب برساند یا احتمال نیازتان به مراجعه به بیمارستان را افزایش دهد.

### آیا حمل و نقل در دسترس است؟

- اگر برای حضور در نوبت های پزشکی یا جلسات سلامت رفتاری مشکل دارید، برنامه Medi-Cal در هماهنگی حمل و نقل به شما کمک می کند. حمل و نقل باید برای اعضای Medi-Cal فراهم شود، که خود قادر به تأمین آن نیستند و برای دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal ضرورت پزشکی دارند. دو نوع روش حمل و نقل برای حضور در نوبت ها وجود دارد:
- غیرپزشکی: حمل و نقل با وسیله نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به نوبتشان ندارند.
  - پزشکی غیراضطراری: حمل و نقل با آمبولانس، ون مخصوص ویلچر یا ون برانکارد برای افرادی که نمی توانند از حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

حمل و نقل برای مراجعه به داروخانه یا دریافت ملزومات پزشکی مورد نیاز، پروتزها، ارتزها و سایر تجهیزات فراهم است.

اگر Medi-Cal دارید، اما در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده اید و به حمل و نقل غیرپزشکی برای دسترسی به خدمات مرتبط با سلامت نیاز دارید، می توانید برای دریافت کمک مستقیماً با ارائه دهنده حمل و نقل غیرپزشکی یا با ارائه دهنده خودتان تماس بگیرید. هنگام تماس با شرکت حمل و نقل، آن ها اطلاعات مربوط به تاریخ و زمان قرار ملاقات شما را درخواست خواهند کرد.

اگر به حمل و نقل پزشکی غیراضطراری نیاز دارید، پزشک یا ارائه دهنده خدمات درمانی غیراضطراری شما می تواند حمل و نقل پزشکی غیراضطراری را تجویز کند و بین شما و یک ارائه دهنده حمل و نقل برای هماهنگی سفر رفت و برگشت به محل نوبت (های)تان ارتباط ایجاد کند.

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

## حقوق اعضا

### به عنوان دریافت کننده خدمات سلامت رفتاری Medi-Cal، چه حقوقی دارم؟

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

- با احترام شخصی و رعایت کرامت و حریم خصوصی با شما رفتار شود.
- توضیحات روشن و قابل فهم درباره گزینه های درمان موجود دریافت کنید.
- در تصمیم گیری های مرتبط با مراقبت های سلامت رفتاری خود مشارکت کنید. این شامل حق امتناع از هر درمانی است که مایل به دریافت آن نیستید.
- این دفترچه را دریافت کنید تا با خدمات شهرستان، تعهدات آن و حقوق خود آشنا شوید.
- از سوابق پزشکی خود یک نسخه درخواست کنید و در صورت نیاز، درخواست اعمال تغییرات کنید.
- از هرگونه محدودیت یا جداسازی که به عنوان وسیله ای برای اجبار، تنبیه، سهولت یا تلافی اعمال می شود، دور بمانید.
- در صورت نیاز پزشکی، به موقع و به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته برای شرایط اضطراری، فوری یا بحرانی به مراقبت ها دسترسی داشته باشید.
- در صورت درخواست، مطالب کتبی در قالب های جایگزین مانند بریل، چاپ درشت و نسخه صوتی به موقع در اختیارتان قرار بگیرد.
- خدمات سلامت رفتاری را از شهرستان مطابق قرارداد ایالتی خود در زمینه دسترس پذیری، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و صدور مجوز مراقبت دریافت کنید. شهرستان موظف است تا:
  - تعداد کافی از ارائه دهندگان را استخدام یا با آن ها قراردادهای کتبی منعقد کند تا اطمینان یابد که تمام اعضای واجد شرایط Medi-Cal با صلاحیت ارائه خدمات سلامت رفتاری، بتوانند این خدمات را به موقع دریافت کنند.



- اگر کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی برای ارائه این خدمات نداشته باشد، خدمات پزشکی ضروری خارج از شبکه را برایتان به‌موقع پوشش دهد.
- توجه: شهرستان باید مطمئن شود که بابت مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه هیچ هزینه اضافی از شما دریافت نشود. برای اطلاعات بیشتر به پایین مراجعه کنید:
- خدمات سلامت رفتاری ضروری/از نظر پزشکی برای افراد 21 ساله یا بیشتر، خدماتی هستند که برای حفظ جان، پیشگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه، یا تسکین درد شدید، معقول و ضروری محسوب می‌شوند. خدمات سلامت رفتاری که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری هستند، خدماتی هستند که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا تحمل بهتر شرایط سلامت رفتاری می‌شوند.
- ارائه‌دهنده خارج/از شبکه ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان شهرستان قرار ندارد.
- به درخواست شما، نظر دوم از یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی واجد شرایط در داخل یا خارج از شبکه، بدون هزینه اضافی ارائه می‌شود.
- مطمئن شوید که ارائه‌دهندگان آموزش دیده‌اند تا خدمات سلامت رفتاری را ارائه دهند که متعهد به پوشش آن‌ها شده‌اند.
- مطمئن شوید که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش شهرستان از نظر میزان، مدت‌زمان و دامنه برای برآورده کردن نیازهای اعضای واجد شرایط Medi-Cal کافی باشد. این شامل اطمینان از آن است که روش شهرستان برای تأیید پرداخت هزینه خدمات براساس ضرورت پزشکی باشد و معیارهای دسترسی به‌طور عادلانه اعمال شوند.
- مطمئن شوید که ارائه‌دهندگان آن ارزیابی‌های دقیقی انجام دهند و با شما برای تعیین اهداف درمانی همکاری کنند.
- در صورت لزوم، خدمات ارائه‌شده را با خدماتی هماهنگ کنید که از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه‌تان دریافت می‌کنید.
- در تلاش‌های ایالتی برای ارائه خدمات سازگار با فرهنگ به همه، از جمله افرادی با تسلط محدود به زبان انگلیسی و پیشینه‌های فرهنگی و قومی متنوع، مشارکت کنید.
- حقوقتان را بدون ایجاد تغییرات آسیب‌رسان در روند درمان اعلام کنید.
- درمان و خدمات را مطابق با حقوقتان دریافت کنید که در این دفترچه توضیح داده شده و با کلیه قوانین فدرال و ایالتی قابل اجرا است، مانند:
- عنوان ششم «قانون حقوق مدنی» مصوب 1964 مطابق مقررات مندرج در بخش 80 از ماده 45 در CFR.
- «قانون مقابله با تبعیض سنی» مصوب 1975 که براساس مقررات بخش 91 از ماده 45 در CFR اجرا می‌شود.
- قانون توان‌بخشی 1973.
- عنوان نهم «اصلاحات آموزشی» سال 1972 (درباره برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
- عناوین II و III «قانون آمریکاییان دارای ناتوانی».
- بخش 1557 «قانون حمایت از بیماران و مراقبت‌های بهداشتی مقرون‌به‌صرفه».

- ممکن است طبق قوانین ایالتی در مورد درمان سلامت رفتاری حقوق بیشتری داشته باشید. برای تماس با «مدافع حقوق بیماران» شهرستان خود، لطفاً از شماره تلفنی استفاده کنید که روی جلد دفترچه درج شده است.

### تصمیم نامطلوب درباره مزایا

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

اگر شهرستان شما خدمتی را که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید رد کند، محدود کند، کاهش دهد، به تأخیر بیندازد یا خاتمه دهد، شما حق دارید از شهرستان اطلاعیه‌ای کتبی دریافت کنید. این اطلاعیه را «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» می‌نامند. همچنین، می‌توانید با فرجام‌خواهی به این تصمیم اعتراض کنید. بخش‌های زیر شما را از «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» و اقدامات لازم در صورت مخالفت با تصمیم شهرستان آگاه می‌کنند.

#### «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» چیست؟

«تصمیم نامطلوب درباره مزایا» با هر یک از اقدامات زیر تعریف می‌شود  
تصمیم ارائه‌شده توسط شهرستان:

- رد مجوز یا صدور مجوز محدود برای خدمات درخواستی. این شامل تصمیم‌گیری‌هایی است که براساس نوع یا سطح خدمات، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، محل ارائه یا اثربخشی یک مزیت تحت پوشش انجام می‌شوند؛
- کاهش، تعلیق یا خاتمه خدماتی که قبلاً مجوز آن‌ها صادر شده بود؛
- رد کامل یا جزئی پرداخت برای یک خدمت؛
- عدم ارائه خدمات به‌موقع؛
- عدم اقدام در بازه‌های زمانی موردنیاز برای رسیدگی استاندارد به شکایات و فرجام‌خواهی. بازه‌های زمانی مورد نیاز به شرح زیر است:
  - اگر شکایتی نزد شهرستان ثبت کنید و شهرستان ظرف 30 روز تصمیم کتبی در مورد شکایت شما را اعلام نکند.
  - اگر از شهرستان فرجام‌خواهی کنید و شهرستان ظرف 30 روز تصمیم کتبی در مورد فرجام‌خواهی شما را اعلام نکند.
  - اگر فرجام‌خواهی تسریع‌شده ثبت کرده‌اید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده‌اید.
- رد درخواست عضو برای اعتراض به مسئولیت مالی.

#### «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» چیست؟

«اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» نامه‌ای کتبی است که شهرستان شما در صورت تصمیم به رد، محدود کردن، کاهش، به تأخیر انداختن یا قطع خدماتی ارسال می‌کند که شما و ارائه‌دهنده‌تان معتقدید باید دریافت کنید. این اطلاعیه روندی را که شهرستان برای اتخاذ این تصمیم به کار برده است توضیح خواهد داد و توصیفی از معیارها یا دستورالعمل‌های مورد استفاده برای تعیین ضرورت این خدمت از نظر پزشکی ضروری را نشان می‌دهد.

این شامل رد موارد زیر است:

- پرداخت برای یک خدمت.
- مطالبات مربوط به خدماتی که تحت پوشش نیستند.

- مطالبات مربوط به خدماتی که از نظر پزشکی ضروری نیستند.
- مطالبات خدمات از سامانه ارائه اشتباه.
- درخواست برای اعتراض به مسئولیت مالی.

**توجه:** همچنین، با «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» به شما اعلام می‌شود که شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع‌شده شما در مهلت مقرر بررسی نشده یا خدمات را طبق استانداردهای زمان‌بندی شهرستان برای ارائه خدمات دریافت نکرده‌اید.

#### زمان‌بندی اطلاعیه

شهرستان باید اطلاعیه را پست کند:

- به عضو حداقل 10 روز قبل از تاریخ اعمال برای قطع، تعلیق یا کاهش یک خدمت سلامت رفتاری که قبلاً مجاز بود.
- به عضو ظرف دو روز کاری از تاریخ اتخاذ تصمیم مبنی بر رد پرداخت یا اتخاذ تصمیماتی که منجر به رد، تأخیر یا تغییر در همه یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواست‌شده می‌شوند.

#### آیا هر بار که خدمات موردنظر را دریافت نکنم، «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت خواهم کرد؟

بله، شما باید «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت کنید. اگر اطلاعیه‌ای دریافت نکردید، می‌توانید در شهرستان فرجام‌خواهی ثبت کنید، یا اگر فرایند فرجام‌خواهی را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید. هنگام تماس با شهرستان، اعلام کنید که با «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» مواجه شده‌اید، اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. در این دفترچه اطلاعاتی درباره نحوه فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی» ارائه شده و همچنین، این اطلاعات باید در دفتر ارائه‌دهنده‌تان در دسترس باشد.

#### «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» چه مواردی را به من می‌گوید؟

«اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» به شما می‌گوید:

- شهرستان شما چه کارهایی انجام داده که بر شما و توانایی‌تان در دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخ اجرایی شدن تصمیم و دلیل آن.
- اگر دلیل رد این باشد که این خدمت از نظر پزشکی ضروری نیست، اطلاعیه شامل توضیح روشنی درباره علت اتخاذ این تصمیم توسط شهرستان خواهد بود. این توضیح شامل دلایل بالینی مشخصی خواهد بود که نشان می‌دهد چرا این خدمت برای شما از نظر پزشکی ضروری محسوب نمی‌شود.
- قوانین ایالتی یا فدرال که تصمیم براساس آن‌ها اتخاذ شده است.
- حقوق شما برای فرجام‌خواهی در صورتی که با تصمیم شهرستان موافق نباشید.
- نحوه دریافت نسخه‌های اسناد، پرونده‌ها و سایر اطلاعات مرتبط با تصمیم شهرستان.
- نحوه ثبت فرجام‌خواهی در شهرستان.
- نحوه درخواست «استماع عادلانه ایالتی»، در صورتی که از تصمیم شهرستان درباره فرجام‌خواهی خود راضی نیستید.
- نحوه درخواست فرجام‌خواهی تسریع‌شده یا «استماع عادلانه ایالتی» تسریع‌شده.

- نحوه دریافت کمک برای ارسال فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی».
- زمانی که برای ثبت فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی» دارید.
- حق شما برای ادامه دریافت خدمات در حالی که منتظر تصمیم فرجام‌خواهی یا جلسه «استماع عادلانه ایالتی» هستید، چگونگی درخواست برای ادامه این خدمات و اینکه هزینه این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده خواهد شد یا خیر.
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه پیدا کند، زمانی که باید فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی» را ثبت کنید.

#### **پس از دریافت «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» باید چه کار کنم؟**

وقتی «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در آن را با دقت بخوانید. اگر اطلاعیه را متوجه نمی‌شوید، شهرستان می‌تواند کمکتان کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری کمک بگیرید.

می‌توانید هنگام ثبت فرجام‌خواهی یا درخواست «استماع عادلانه ایالتی»، درخواست ادامه خدمت متوقف‌شده را ثبت کنید. باید درخواست تداوم خدمات را حداکثر ظرف 10 روز تقویمی پس از تاریخی که «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» برای شما مهر پستی خورده یا به شما تحویل شده است، یا قبل از تاریخ مؤثر تغییر، ارائه دهید.

#### **آیا می‌توانم در انتظار تصمیم فرجام‌خواهی همچنان از خدماتم استفاده کنم؟**

بله، ممکن است در حالی که منتظر تصمیم هستید، همچنان بتوانید از خدماتتان استفاده کنید. این بدان معناست که می‌توانید به دیدن ارائه‌دهنده خود ادامه دهید و مراقبت‌های لازم را دریافت کنید.

#### **برای ادامه دریافت خدماتم چه کاری باید انجام دهم؟**

شما باید شرایط زیر را برآورده کنید:

- ظرف 10 روز تقویمی پس از ارسال «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا» توسط شهرستان یا قبل از تاریخی که شهرستان اعلام کرده بود خدمت متوقف خواهد شد، هر کدام دیرتر باشد، درخواست می‌کنید که دریافت این خدمت ادامه پیدا کند.
- ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ مندرج در «اطلاعیه تصمیم نامطلوب درباره مزایا»، فرجام‌خواهی ثبت کردید.
- این فرجام‌خواهی مربوط به قطع، کاهش یا تعلیق خدماتی است که قبلاً دریافت می‌کردید.
- ارائه‌دهنده شما تأیید کرد که به این خدمات نیاز دارید.
- دوره زمانی تصویب شده توسط شهرستان برای این خدمات هنوز به پایان نرسیده است.

#### **اگر شهرستان پس از فرجام‌خواهی تصمیم بگیرد که من به این خدمات نیاز ندارم، چه می‌شود؟**

در زمان بررسی فرجام‌خواهی، نیازی به پرداخت هزینه خدمات دریافت‌شده نخواهید داشت.

### مسئولیت‌های من به‌عنوان عضو Medi-Cal چیست؟

برای دریافت مراقبت مورد نیازتان، باید درک کنید که خدمات شهرستان چگونه عمل می‌کنند. همچنین مهم است که:

- در زمان مقرر برای درمان حاضر شوید. برای رسیدن به بهترین نتیجه، با ارائه‌دهنده خود همکاری کنید تا اهداف درمانی‌تان را تعیین کرده و آن‌ها را دنبال کنید. اگر مجبور شدید در یک نوبت حاضر نشوید، حداقل 24 ساعت قبل به ارائه‌دهنده‌تان اطلاع دهید و برای روز و ساعت دیگری وقت بگیرید.
- هنگام مراجعه برای درمان، همیشه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Medi-Cal Benefits Identification Card, BIC) و یک کارت شناسایی عکس‌دار همراه داشته باشید.
- در صورت نیاز به مترجم شفاهی، قبل از نوبت‌تان به ارائه‌دهنده اطلاع دهید.
- همه نگرانی‌های پزشکی خود را به ارائه‌دهنده‌تان بگویید. هرچه اطلاعات کامل‌تری درباره نیازهایتان به اشتراک بگذارید، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً هر گونه پرسشی را از ارائه‌دهنده خود بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعات دریافت‌شده در طول درمان را به‌طور کامل درک کنید.
- گام‌های برنامه‌ریزی‌شده‌ای را اجرا کنید که شما و ارائه‌دهنده‌تان در مورد آن‌ها توافق کرده‌اید.
- برای پرسیدن هرگونه سؤالی درباره خدمات‌تان یا در صورت وجود مشکل برطرف‌نشده با ارائه‌دهنده، با شهرستان تماس بگیرید.
- در صورت تغییر اطلاعات شخصی، به ارائه‌دهنده و شهرستان اطلاع دهید. این شامل آدرس، شماره تلفن و هر اطلاعات پزشکی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای مشارکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که درمان شما را ارائه می‌کنند، با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر به کلاهبرداری یا تخلف مشکوک هستید، گزارش دهید:

○ اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (Department of Health Care Services, DHCS) از هر

کسی که به کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده در برنامه Medi-Cal مشکوک است، درخواست می‌کند که با خط تلفن گزارش کلاهبرداری Medi-Cal این اداره به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرد. اگر این وضعیت را اضطراری می‌دانید، لطفاً برای کمک فوری با **911** تماس بگیرید. تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس بماند.

○ شما همچنین می‌توانید موارد مشکوک به کلاهبرداری یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به

[fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) یا از طریق فرم آنلاین در

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> گزارش

کنید.

**آیا باید برای Medi-Cal پرداخت کنم؟**

بیشتر افراد تحت پوشش Medi-Cal برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نیازی به پرداخت هزینه ندارند. در برخی موارد ممکن است براساس مبلغی که هر ماه دریافت یا کسب می کنید، مجبور به پرداخت هزینه خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری باشید.

- اگر درآمد شما کمتر از محدودیت های Medi-Cal برای اندازه خانواده تان باشد، نیازی به پرداخت هزینه خدمات پزشکی یا خدمات سلامت رفتاری نخواهید داشت.
- اگر درآمد شما بیش از محدودیت های Medi-Cal برای اندازه خانواده تان باشد، باید برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری خود مبلغی پرداخت کنید. مبلغی که شما پرداخت می کنید «سهم هزینه» نامیده می شود. پس از پرداخت «سهم هزینه» خود، Medi-Cal بقیه صورتحساب های پزشکی تحت پوشش شما را برای آن ماه پرداخت می کند. در ماه هایی که هزینه پزشکی ندارید، نیازی به پرداخت هیچ مبلغی نیست.
- ممکن است برای هرگونه درمان تحت پوشش Medi-Cal ملزم به تسویه «پرداخت مشترک» باشید. این بدان معناست که هر بار که خدمات پزشکی دریافت می کنید یا برای دریافت خدمات معمول خود به اورژانس بیمارستان مراجعه می کنید، باید مبلغی از جیب پرداخت کنید.
- ارائه دهنده شما در صورت نیاز تسویه «پرداخت مشترک»، به شما اطلاع خواهد داد.

## اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. شهرستان لس آنجلس از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. شهرستان لس آنجلس به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را مستثنی نمی‌کند یا به‌دلیل جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، ملیت، تعلق به گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی، یا گرایش جنسی با آن‌ها متفاوت رفتار نمی‌کند.

شهرستان لس آنجلس موارد زیر را فراهم می‌کند:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد دارای ناتوانی جهت تسهیل ارتباط، مانند:
- مترجمان واجد شرایط زبان اشاره
- اطلاعات مکتوب در فرمت‌های دیگر (چاپ درشت، بریل، صوتی یا فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترس)
- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست، مانند:
- مترجمان واجد شرایط
- اطلاعات به زبان‌های دیگر نوشته شده‌اند

اگر به این خدمات نیاز دارید، برای تماس با شهرستان، 24 ساعت روز و 7 روز هفته با شماره 1-800-854-7771 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با TTY تماس بگیرید: (711). در صورت درخواست، این سند به‌صورت بریل، چاپ درشت، صوتی یا در قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس در اختیارتان قرار می‌گیرد.

## نحوه ثبت شکایت

اگر معتقدید که شهرستان لس آنجلس در ارائه این خدمات کوتاهی کرده یا به‌طور غیرقانونی به دلایلی از قبیل جنس، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، ملیت، شناسایی گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را از شهرستان لس آنجلس ثبت کنید. می‌توانید شکایت خود را از طریق تلفن، به‌صورت کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

## اداره سلامت روان

- با تلفن: با «دفتر حقوق بیماران اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس» بین ساعت 8:30 صبح تا 5:00 بعدازظهر از طریق شماره 700-9996 (800) یا 738-4888 (213) تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً تماس بگیرید (TTY: 711).

- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و آن را به آدرس زیر بفرستید:

دفتر حقوق بیماران اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس  
510 South Vermont Avenue, 21<sup>st</sup> Floor, Los Angeles, CA 90020

- به‌صورت حضوری: به مطب پزشک خود یا «اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس» به آدرس 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020 مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایتی ثبت کنید.

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

اداره بهداشت عمومی، پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد

- با تلفن: بین ساعت 8:00 صبح تا 5:00 عصر با «اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس، بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد» با شماره (626) 299-4532 یا (888) 742-7900 تماس بگیرید و سپس شماره 2 را فشار دهید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً تماس بگیرید (TTY: 711).

- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و آن را به آدرس زیر بفرستید:  
«اداره پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد، شعبه قراردادهای پذیرش»،  
1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, 3rd Floor, Box 34, Alhambra, California 91803

- به صورت حضوری: به مطب پزشکستان یا به دفتر «پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد»، در نشانی 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, California 91803 مراجعه کنید و بگویید می‌خواید یک شکایت ثبت کنید.

- به صورت الکترونیکی: برای مشاهده صفحه «اطلاعات اعضا و منابع اداره بهداشت عمومی، پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد» به آدرس زیر مراجعه کنید <http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

#### **دفتر حقوق مدنی – اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا**

همچنین می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی را نزد «اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا»، «دفتر حقوق مدنی»، از طریق تلفن، به صورت کتبی یا الکترونیکی ثبت کنید:

- با تلفن: با **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر به‌خوبی قادر به صحبت کردن یا شنیدن نیستید، لطفاً با **711** (رله ایالت کالیفرنیا) تماس بگیرید.

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

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

فرم‌های شکایت در دسترس هستند:

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

- به صورت الکترونیکی: ارسال ایمیل به [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)



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

اگر فکر می‌کنید به دلیل نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را نزد «وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده»، «دفتر حقوق مدنی»، از طریق تلفن، به صورت کتبی یا الکترونیکی ثبت کنید:

- با تلفن: با **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با این شماره تماس بگیرید

**TTY/TDD: 1-800-537-7697**

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

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

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

- به صورت الکترونیکی: به «پورتال شکایات دفتر حقوق مدنی» به آدرس زیر مراجعه کنید  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

### **اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی**

بیانیه‌ای که سیاست‌ها و رویه‌های شهرستان را برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی توصیف می‌کند، در دسترس است و در صورت درخواست در اختیاران قرار خواهد گرفت.  
اگر به سن و صلاحیت لازم رضایت با دریافت خدمات سلامت رفتاری رسیده باشید، نیازی به کسب مجوز از هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات سلامت رفتاری یا ارسال مطالبات مربوط به آن‌ها ندارید.

می‌توانید از شهرستان خود بخواهید که اطلاع‌رسانی درباره خدمات سلامت رفتاری را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید، ارسال کند. به آن «درخواست برای مکاتبات محرمانه» گفته می‌شود. اگر با دریافت مراقبت موافقت کنید، شهرستان بدون اجازه کتبی‌تان اطلاعات مربوط به خدمات سلامت رفتاری شما را به هیچ‌کس دیگر نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن ارائه ندهید، شهرستان مکاتبات به نام شما را به آدرس یا شماره تلفن ثبت‌شده ارسال خواهد کرد.

شهرستان به درخواست‌های شما برای دریافت مکاتبات محرمانه، به همان شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید، ترتیب اثر خواهد داد. یا آن‌ها مطمئن می‌شوند ارتباطات شما به راحتی در فرم و قالب درخواستی‌تان هستند. شهرستان آن‌ها را به محل دیگری به انتخاب شما می‌فرستد. درخواستان برای مکاتبات محرمانه تا زمانی برقرار است که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید.

می‌توانید به هر ارائه‌دهنده یا مرکز درمانی LACDMH یا SAPC درخواست «مکاتبات محرمانه» بدهید. برای این درخواست توضیح لازم نیست.

بیانیه‌ای از سیاست‌ها و رویه‌های «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» شهرستان برای حفاظت از اطلاعات پزشکی شما (که «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» نامیده می‌شود) در وبسایت شهرستان قابل مشاهده است:

- اداره سلامت روان شهرستان لس آنجلس: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/consumer-and-family-affairs/privacy>

- اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس، بخش پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد:

<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

### اصطلاحات کلیدی

**خط ملی بحران و خودکشی 988:** شماره تلفنی که پشتیبانی رایگان و محرمانه برای افرادی که دچار بحران سلامت روان هستند، از جمله افکار خودکشی، ارائه می‌دهد. این خدمات 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است تا تماس‌گیرندگان را به مشاوران آموزش‌دیده‌ای متصل کند که می‌توانند کمک و پشتیبانی ارائه دهند.

**قاضی حقوق اداری:** قاضی‌ای که پرونده‌های مربوط به «تصمیم نامطلوب درباره مزایا» را می‌شنود و درباره آن‌ها تصمیم می‌گیرد.

**انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (American Society of Addiction Medicine , ASAM):** یک انجمن پزشکی حرفه‌ای که پزشکان و سایر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی فعال در درمان اعتیاد را نمایندگی می‌کند. این سازمان معیارهای ASAM را تدوین کرد، که مجموعه ملی معیارها برای درمان اعتیاد هستند.

**حل‌وفصل فرجام‌خواهی:** فرایند حل‌وفصل اختلاف شما با تصمیم شهرستان درباره پوشش خدمات درخواستی. به عبارت ساده‌تر: این همان راهی است که می‌توانید تصمیمی را که با آن موافق نیستید، دوباره بررسی کنید.

**رابطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی (Application Programming Interfaces, APIs):** APIها مانند پیام‌رسان‌هایی هستند که به برنامه‌های نرم‌افزاری مختلف اجازه می‌دهند با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و اطلاعات را به اشتراک بگذارند.

**ارزیابی:** فعالیتی خدماتی که برای ارزیابی وضعیت فعلی سلامت روانی، عاطفی یا رفتاری طراحی شده است.

**مجوز:** دادن اجازه یا تأیید.

**نماینده مجاز:** کسی که به‌طور قانونی اجازه دارد از طرف شخص دیگری عمل کند.

**سلامت رفتاری:** به سلامت عاطفی، روانی و اجتماعی ما اشاره دارد. به عبارت ساده‌تر: به چگونگی تفکر، احساس و تعامل ما با دیگران مربوط می‌شود.

**مزایا:** خدمات مراقبت‌های بهداشتی و داروهای تحت پوشش این طرح بیمه‌ای.

**کارت شناسایی مزایا (Benefits Identification Card, BIC):** یک کارت شناسایی برای تأیید بیمه Medi-Cal.

خدمات هماهنگی مراقبت (هماهنگی مراقبت): به افراد در مکان‌یابی در سامانه مراقبت‌های بهداشتی راهنمایی می‌کند.

مراقب: فردی که به شخص نیازمند کمک، مراقبت و حمایت ارائه می‌کند.

مدیر پرونده: پرستاران ثبت‌شده یا مددکاران اجتماعی که می‌توانند به عضو کمک کنند تا مشکلات عمده سلامت را درک کند و برای مراقبت با ارائه‌دهندگان او هماهنگ کنند.

مدیریت پرونده: این خدمتی است که به اعضا کمک می‌کند تا به خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، توان‌بخشی یا سایر خدمات محلی مورد نیاز دسترسی پیدا کنند. به عبارت دیگر، به افراد کمک می‌کند تا مراقبت و حمایت مورد نیازشان را دریافت کنند.

**CHIP (برنامه بیمه سلامت کودکان):** برنامه‌ای دولتی که به خانواده‌ها کمک می‌کند تا در صورت نداشتن توان مالی، برای فرزندان‌شان بیمه سلامت تهیه کنند.

هماهنگ‌کننده حقوق مدنی: اطمینان می‌دهد که یک سازمان (مانند مدرسه، شرکت یا نهاد دولتی) مطابق با قوانینی باشد که از افراد در برابر تبعیض محافظت می‌کنند.

مراجع‌محور: آنچه بر نیازها و ترجیحات کاربر متمرکز است.

سازمان‌های جامعه‌محور: گروه‌هایی از افراد که برای بهبود جامعه‌شان با هم کار می‌کنند.

خدمات جامعه‌محور بزرگسالان (**Community-based adult services, CBAS**): خدمات سرپایی در مراکز شامل مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان‌ها، مراقبت‌های شخصی، آموزش و حمایت خانواده و مراقبان، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل و سایر خدمات برای اعضای که واجد شرایط هستند.

پایدارسازی جامعه‌محور: کمک می‌کند تا افرادی که دچار بحران سلامت روان هستند، به‌جای مراجعه به بیمارستان، در جامعه خود مورد حمایت قرار بگیرند.

تداوم خدمات: مشاهده تداوم مراقبت.

تداوم مراقبت: توانایی یک عضو برنامه برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه فعلی‌اش تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌دهنده و شهرستان.

سهیم بیمار (پرداخت مشترک): پرداختی که یک عضو معمولاً علاوه بر پرداخت بیمه‌گر، هنگام دریافت خدمات انجام می‌دهد.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که پرداخت آن‌ها بر عهده شهرستان است. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، ضوابط، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هر الحاقیه قرارداد و موارد ذکرشده در این دفترچه اعضا (که همچنین به‌عنوان فرم ترکیبی مدرک پوشش (Combined Evidence of Coverage, EOC) و اظهارنامه شناخته می‌شود) است.

خدمات سازگار با فرهنگ: ارائه خدماتی که به فرهنگ، زبان و باورهای فرد احترام گذاشته و نسبت به آن‌ها پاسخگو باشند.

شخص (یا اشخاص) حمایت‌کننده تعیین‌شده: شخصی (یا اشخاصی) که عضو یا ارائه‌دهنده برای موفقیت درمان مهم می‌داند. این افراد می‌توانند شامل والدین یا سرپرست قانونی یک خردسال، هر کسی که در همان خانواده زندگی می‌کند و سایر بستگان عضو باشد.

**DHCS:** اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا. این دفتر ایالتی بر برنامه Medi-Cal نظارت می‌کند.

**تبعیض:** رفتار ناعادلانه یا نابرابر با فرد براساس نژاد، جنسیت، مذهب، گرایش جنسی، ناتوانی یا سایر ویژگی‌ها.

**غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT):** به «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» بروید.

**خدمات درمانی خانواده‌محور:** حمایت و درمان را برای کودکان و خانواده‌هایشان به‌منظور رسیدگی به مشکلات سلامت روان در محیط خانه فراهم می‌کند.

**خدمات تنظیم خانواده:** خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. خدماتی که به افراد در سن باروری ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد و فاصله سنی بین فرزندان را تعیین کنند.

**پرداخت به‌ازای خدمت (Medi-Cal (Fee-for-Service, FFS):** مدل پرداختی که در آن ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری برای هر خدمت جداگانه ارائه‌شده به بیمار پرداخت می‌شوند و به‌صورت هزینه ماهانه یا سالانه برای هر بیمار نیست. Medi-Cal Rx تحت این برنامه پوشش داده می‌شود.

**مسئولیت مالی:** داشتن مسئولیت پرداخت بدهی یا هزینه.

**خانه سرپرستی:** خانواری که مراقبت جایگزین 24 ساعته را برای کودکانی ارائه می‌دهد که از والدین یا سرپرستانشان جدا شده‌اند. **کلاهبرداری:** اقدام عمدی برای فریب یا ارائه اطلاعات نادرست توسط فردی که می‌داند این فریب یا اطلاعات نادرست ممکن است منجر به مزایای غیرمجاز برای خودش یا شخص دیگری شود.

**Medi-Cal با پوشش کامل:** مراقبت‌های بهداشتی رایگان یا کم‌هزینه برای افراد در کالیفرنیا که فراتر از مراقبت‌های اضطراری است. خدمات پزشکی، دندان‌پزشکی، بهداشت روان، برنامه‌ریزی خانواده و مراقبت بینایی (چشم) را ارائه می‌دهد. همچنین درمان مصرف الکل و مواد مخدر، داروهایی که پزشک تجویز می‌کند و موارد دیگر را پوشش می‌دهد.

**شکایت:** ابراز ناراضی کتبی یا شفاهی یک عضو درباره خدمتی که تحت پوشش Medi-Cal، یک طرح مراقبت مدیریت‌شده، یک شهرستان یا یک ارائه‌دهنده Medi-Cal است. شکایت و اعتراض یکسان هستند.

**سرپرست:** شخصی که به طور قانونی مسئول مراقبت و رفاه فرد دیگری (معمولاً یک کودک یا کسی که قادر به مراقبت از خودش نباشد) است.

**بیمارستان:** مکانی که عضو در آن از پزشکان و پرستاران خدمات بستری و سرپایی دریافت می‌کند.

**بستری:** پذیرش در بیمارستان برای درمان به‌صورت بستری.

**ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومی (Indian Health Care Providers, IHCP):** یک طرح مراقبت‌های

بهداشتی که توسط «خدمات بهداشتی بومیان» (Indian Health Service, IHS)، «قبیله بومیان»، «برنامه بهداشت

قبیله‌ای»، «سازمان قبیله‌ای» یا سازمان بومیان شهری (Urban Indian Organization, UIO) اجرا می‌شود، همان‌طور

که این اصطلاحات در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی بومیان (25 U.S.C، بخش 1603) تعریف شده‌اند.

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

**سمزدایی بستری:** خدمات مراقبت پزشکی حاد و داوطلبانه برای سمزدایی اعضا با عوارض پزشکی شدید مرتبط با علائم ترک مواد.

**مدل یکپارچه رویه‌های متمرکز:** راهنمایی است که ارزش‌ها، استانداردها و شیوه‌های کار با کودکان، نوجوانان و خانواده‌ها در کالیفرنیا را تشریح می‌کند.

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

**بیمارستان روان‌پزشکی دارای مجوز:** یک مرکز درمانی سلامت روان که مجوز ارائه مراقبت بستری 24 ساعته را برای افراد مبتلا به اختلال روانی، فاقد صلاحیت، یا خطرناک برای خودشان یا دیگران دارد.

**مرکز اقامتی دارای مجوز:** مراکزی که خدمات غیرپزشکی اقامتی را به بزرگسالان در حال بهبودی از مشکلات مرتبط با سوءمصرف یا استفاده نامناسب از الکل یا سایر مواد مخدر (alcohol or other drug, AOD) ارائه می‌دهند.

**طرح مراقبت مدیریت‌شده:** یک طرح بیمه سلامت Medi-Cal که تنها از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های مشخص ثبت‌نام‌شده در این طرح برای دریافت‌کنندگان Medi-Cal استفاده می‌کند.

**Medi-Cal:** نسخه کالیفرنیا از برنامه Medicaid فدرال. Medi-Cal پوشش درمانی رایگان و کم‌هزینه را برای افراد واجد شرایط مقیم کالیفرنیا فراهم می‌کند.

**Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان:** مزیتی برای اعضای Medi-Cal زیر 21 سال که به حفظ سلامت آن‌ها کمک می‌کند. اعضا باید براساس سنشان چکاپ‌ها و غربالگری‌های مناسب را انجام دهند تا مشکلات سلامت زود شناسایی شوند و بیماری‌ها به‌موقع درمان شوند. آنها باید تحت درمان قرار گیرند تا به وضعیت شناسایی‌شده در چکاپ‌ها توجه یا به آن کمک شود. این مزیت براساس قانون فدرال به‌عنوان مزیت «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» (EPSDT) نیز شناخته می‌شود.

**متخصص حمایتی هم‌تایان Medi-Cal:** فردی که تجربه زیسته از مشکلات سلامت رفتاری یا اختلالات مصرف مواد دارد و در حال بازتوانی است، مطابق با الزامات برنامه صدور گواهی شهرستان مورد تأیید ایالت است، توسط شهرستان گواهی شده و خدمات را تحت هدایت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که در ایالت دارای مجوز، معافیت یا ثبت‌نام است.

**Medi-Cal Rx:** خدمت مزایای دارویی که بخشی از FFS Medi-Cal و معروف به «Medi-Cal Rx» است و مزایا و خدمات دارویی، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی ملزومات پزشکی را به همه اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد.

**ضروری از نظر پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** برای اعضای 21 سال به بالا، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای حفظ جان، پیشگیری از بیماری جدی یا ناتوانی شدید، یا تسکین درد شدید معقول و لازم باشد. برای اعضای زیر 21 سال، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شود که برای اصلاح یا تسکین یک بیماری یا اختلال روانی شناسایی شده با خدمات غربالگری ارائه شود.

**درمان کمکی دارویی (MAT):** استفاده از داروی مورد تأیید FDA در ترکیب با مشاوره یا درمان‌های رفتاری برای ارائه رویکردی جامع در درمان اختلال مصرف مواد.

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

**بحران سلامت روان:** زمانی که فردی در وضعیتی قرار دارد که رفتارها یا علائم او خودش یا دیگران را در معرض خطر قرار می‌دهد و نیازمند رسیدگی فوری است.

**برنامه سلامت روان:** هر شهرستان دارای یک برنامه سلامت روان است که مسئولیت ارائه یا هماهنگی خدمات تخصصی سلامت روان برای اعضای Medi-Cal در آن شهرستان را بر عهده دارد.

**شبکه:** گروهی از پزشکان، درمانگاه‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات که با شهرستان قرارداد بسته‌اند تا خدمات درمانی ارائه دهند.

**حمل‌ونقل پزشکی غیراضطراری:** حمل‌ونقل با آمبولانس، ون مخصوص ویلچر یا ون برانکارد برای افرادی که نمی‌توانند از حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

**حمل و نقل غیرپزشکی:** حمل‌ونقل برای رفت و برگشت به محل نوبت برای خدمتی که تحت پوشش Medi-Cal است و همچنین هنگام دریافت نسخه‌ها و ملزومات پزشکی، که توسط ارائه‌دهنده عضو تأیید می‌شود.

**دفتر رسیدگی به شکایات:** از دیدگاه بی‌طرف به حل مشکلات کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که اعضا تمامی خدمات پزشکی ضروری و خدمات تحت پوشش را دریافت می‌کنند، که طبق قرارداد بر عهده طرح‌هاست.

**مکان مراقبتی خارج از خانه:** انتقال موقت یا دائمی یک کودک از خانه‌اش به محیطی امن‌تر مثل زندگی با یک خانواده به‌عنوان سرپرست یا در یک خانه گروهی.

**ارائه‌دهنده خارج از شبکه:** ارائه‌دهنده‌ای که جزو شبکه قراردادی شهرستان نیست.

**پرداخت از جیب:** هزینه‌ای که عضو برای دریافت خدمات تحت پوشش می‌پردازد. این شامل حق بیمه‌ها، سهم بیمار یا هر هزینه اضافی برای خدمات تحت پوشش است.

**خدمات سلامت روان سرپایی:** خدمات سرپایی برای اعضای با مشکلات سلامت روان خفیف تا متوسط شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روان به‌صورت فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمون‌های روان‌شناختی در صورت نیاز بالینی برای ارزیابی وضعیت سلامت روان
- خدمات سرپایی به‌منظور پایش دارودرمانی
- مشاوره روان‌پزشکی

- آزمایشگاه سرپایی، لوازم و مکمل‌ها

**ارائه‌دهنده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد):** پزشک، بیمارستان یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی یا مؤسسات درمانی دارای مجوز، ازجمله مراکز مراقبت‌های نیمه‌حاد، که در زمان دریافت مراقبت توسط عضو با شهرستان قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را به اعضا ارائه کنند.

**توسعه طرح:** فعالیتی خدماتی که شامل توسعه برنامه‌های مشتری، تأیید آن‌ها و/یا پایش پیشرفت یک عضو است.

**داروهای نسخه‌ای:** دارویی که طبق قانون برای تحویل آن نیاز به نسخه از یک ارائه‌دهنده مجاز است، بر خلاف داروهای بدون نسخه (over-the-counter, OTC) که نیاز به نسخه ندارند.

**مراقبت اولیه:** همچنین با عنوان «مراقبت دوره‌ای» شناخته می‌شود. این موارد شامل خدمات ضروری از نظر پزشکی، مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های سلامت کودک یا مراقبت‌هایی مانند پیگیری‌های معمول هستند. هدف این خدمات جلوگیری از بروز مشکلات سلامتی است.

**ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (Primary care provider, PCP):** ارائه‌دهنده مجاز یک عضو برای اکثر مراقبت‌های بهداشتی او. PCP به عضو کمک می‌کند تا مراقبت‌های مورد نیازش را دریافت کند. PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی

- متخصص داخلی

- پزشک اطفال

- پزشک خانواده

- زنان و زایمان

- ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومی (IHCP)

- مرکز خدمات بهداشتی واجد شرایط فدرال (Federally Qualified Health Center (FQHC)

- کلینیک سلامت روستایی (Rural Health Clinic (RHC)

- پرستار متخصص

- دستیار پزشک

- کلینیک

**مجوز قبلی (پیش‌تأیید):** فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده او باید برای برخی خدمات از شهرستان درخواست تأیید کند تا اطمینان حاصل شود که شهرستان آن‌ها را پوشش خواهد داد. ارجاع به معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تأیید است.

**رفع مشکلات:** فرایندی که به یک عضو امکان می‌دهد مشکل یا نگرانی مربوط به هر موضوع مرتبط با مسئولیت‌های شهرستان، ازجمله ارائه خدمات را پیگیری و حل کند.

**فهرست ارائه‌دهندگان:** فهرست ارائه‌دهندگان شبکه شهرستان.

شرایط اضطرابی روان‌پزشکی: نوعی اختلال روانی که علائم آن به قدری جدی یا شدید است که بلافاصله برای خود فرد یا دیگران خطر ایجاد کند، یا اینکه فرد به دلیل اختلال روانی، بلافاصله قادر به تأمین یا استفاده از غذا، سرپناه یا پوشاک نباشد.

آزمون روان‌شناختی: آزمونی برای درک افکار، احساسات و رفتارهای یک فرد.

ارجاع: وقتی PCP عضو می‌گوید که او می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش نیازمند ارجاع و پیش‌تأیید (مجوز قبلی) هستند.

خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی و توانمندسازی: خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به اعضا با صدمات، ناتوانی‌ها یا بیماری‌های مزمن در کسب یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی.

خدمات پناهگاه مسکونی: مسکن موقت و حمایت را برای افراد بی‌خانمان یا دچار بحران مسکن فراهم می‌کند.

غربالگری: بررسی سریعی برای تعیین مناسب‌ترین خدمات.

سهم هزینه: مبلغی که یک عضو باید بابت هزینه‌های پزشکی خود پیش از پرداخت هزینه توسط Medi-Cal پرداخت کند.

اختلالات عاطفی جدی (مشکلات): اشاره به یک اختلال روانی، رفتاری یا عاطفی قابل توجه در کودکان و نوجوانان دارد که توانایی آن‌ها برای عملکرد در خانه، مدرسه یا جامعه را مختل می‌کند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که برخی انواع مشکلات سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپد شکستگی استخوان‌ها را درمان می‌کند؛ متخصص آلرژی حساسیت‌ها را درمان می‌کند؛ و متخصص قلب مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بیشتر موارد، عضو برای مراجعه به متخصص نیازمند ارجاع از سوی PCP خودش است.

خدمات تخصصی سلامت روان (Specialty mental health services, SMHS): خدمات برای اعضای که نیاز آن‌ها به خدمات سلامت روان فراتر از سطح اختلال خفیف تا متوسط است.

مبتنی بر نقاط قوت: به جای تمرکز صرف بر مشکلات یک نفر، به توانایی‌های او نگاه کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد: خدماتی که به افراد معتاد به مواد مخدر یا الکل کمک می‌کنند.

سلامت از راه دور: روشی برای ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تسهیل مراقبت از بیمار.

تروما: یک پریشانی عاطفی و روانی عمیق که ناشی از تجربه یا مشاهده یک رویداد ترسناک است.

خدمات تخصصی سلامت روان مبتنی بر آگاهی از تروما: این خدمات تشخیص می‌دهند که بسیاری از افرادی که با مشکلات سلامت روان دست‌وپنجه نرم می‌کنند، تجربه ترومای روانی داشته‌اند و مراقبت‌های حساس و حمایت‌گرا را برای افراد آسیب‌دیده ارائه می‌دهند.

طرح درمانی: طرحی برای رفع نیازهای عضو و پایش پیشرفت به منظور بازگرداندن بهترین سطح عملکردی ممکن او.



**TTY/TDD:** دستگاه‌هایی که به افراد ناشنوا، کم‌شنوا یا دارای اختلال گفتاری در برقراری و دریافت تماس‌های تلفنی کمک می‌کنند. TTY مخفف «تله‌تایپ» است. TDD مخفف «دستگاه مخابراتی برای ناشنوایان» است.

**خدمات شغلی:** خدماتی که به افراد در یافتن و حفظ شغل کمک می‌کنند.

**فهرست انتظار:** فهرستی از افرادی که در انتظار چیزی هستند که در حال حاضر موجود نیست، اما ممکن است در آینده موجود شود.

**انتقال گرم:** انتقال راحت مراقبت از یک ارائه‌دهنده به ارائه‌دهنده دیگر.

## اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما

### اطلاعات تکمیلی مختص شهرستان

- «سامانه سازمان یافته ارائه خدمات Drug Medi-Cal» شهرستان لس آنجلس «خدمات حمایتی هم تایان Medi-Cal» و خدمات «کنترل وابستگی» را در مکان های منتخب ارائه می دهد.
- برای درخواست اطلاعات به زبان های دیگر یا در قالب های جایگزین مانند بریل یا چاپ درشت، به بخش «اطلاعات تماس شهرستان» در ابتدای این دفترچه مراجعه کنید.
- «سامانه ارائه خدمات تخصصی سلامت روان شهرستان لس آنجلس» خدمات حمایتی هم تایان Medi-Cal را ارائه می دهد.