



County of San Diego

سازمان خدمات انسانی و سلامت،

خدمات سلامت رفتاری

سامانه سازمان یافته تحویل مواد

Medi-Cal

دفترچه راهنمای ذی نفعان

3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108



LIVE WELL
SAN DIEGO

تاریخ بازبینی: 14 دسامبر 2023

تاریخ اجرا: 1 ژانویه 2024¹

¹ این کتابچه راهنما باید زمانی به ذی نفع ارائه شود که برای اولین بار به خدمات دسترسی پیدا می کند.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريلا والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពង្ស ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电(888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (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。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



فهرست مطالب

6	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
7	اعلامیه عدم تبعیض
10	اطلاعات عمومی
14	خدمات
24	نحوه دریافت خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد MEDI-CAL
29	نحوه دریافت خدمات بهداشت روان
30	معیارهای دسترسی و ضرورت پزشکی معیارهای دسترسی برای پوشش خدمات درمان اختلال مصرف مواد چیست؟
32	انتخاب ارائه‌دهنده
35	حق شما برای دسترسی به سوابق پزشکی و اطلاعات فهرست ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند
36	اطلاعیه تعیین منافع نامطلوب
39	فرایندهای حل مشکل
41	فرایند شکایت
44	فرایند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده)
49	فرایند استماع عادلانه دولتی
52	اطلاعات مهم درمورد برنامه MEDI-CAL
55	دستورات پیش‌فرض
57	حقوق و مسئولیت‌های ذی‌نفع
60	انتقال درخواست مراقبت



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

شما می‌توانید این کتابچه راهنمای ذی‌نفعان و سایر مطالب طرح را به زبان‌های دیگر بدون صرف هیچ هزینه‌ای دریافت کنید.

ما ترجمه‌های کتبی از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهیم. تماس بگیرید با 724-7240 (888) (TTY: 711). این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک زبانی مراقبت‌های بهداشتی، مانند خدمات مترجم و ترجمه، این کتابچه راهنمای ذی‌نفعان را مطالعه کنید.

سایر قالب‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر مانند بریل، اندازه قلم 20، حروف بزرگ، صوتی و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس بدون صرف هیچ هزینه‌ای دریافت کنید. با شماره (TTY: 711) 1-888-724-7240 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

شهرستان سن‌دیگو خدمات ترجمه شفاهی را از مترجمان واجد شرایط به صورت 24 ساعته و رایگان به شما ارائه می‌دهد. شما مجبور نیستید از یکی از اعضای خانواده یا دوست به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم منع می‌کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجمی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای در دسترس شماست. راهنمایی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت راهنمایی یا دریافت این کتابچه به زبانی دیگر، با 724-7240 (888) (TTY: 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.



اعلامیه عدم تبعیض

اعمال تبعیض علیه قانون است. شهرستان سن دیگو از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. شهرستان سن دیگو به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی بین افراد به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، آنها را محروم نمی‌کند یا با آنها رفتار متفاوتی انجام نمی‌دهد.

شهرستان سن دیگو موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای معلولیت برای کمک به برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجم واجد شرایط زبان اشاره
 - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (حروف درشت، بریل، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس)
 - خدمات رایگان زبانی به افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجم شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات کتبی به سایر زبان‌ها

در صورت نیاز به دریافت این خدمات، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق تلفن 724-724 (888) 7240 با خط دسترسی و بحران تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 تماس بگیرید. در صورت درخواست، این سند می‌تواند در قالب‌های بریل، حروف درشت، صوتی یا الکترونیکی قابل دسترس در اختیار شما قرار گیرد.

نحوه ثبت شکایت

اگر فکر می‌کنید که شهرستان سن دیگو در ارائه این خدمات کوتاهی کرده یا به‌طور غیرقانونی تبعیض دیگری را بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، اصل و نسب، منشاء ملی، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی اعمال کرده است می‌توانید شکایت خود را نزد سازمان‌های حمایتی زیر مطرح کنید. می‌توانید شکایت خود را از طریق تلفن، کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

• تلفنی:

• برای کمک به تشکیل پرونده در مورد **خدمات اقامتی**، می‌توانید با برنامه حمایت از



بیماران (JFS) Jewish Family Service به شماره 282-1134 (619) تماس بگیرید.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال سوء مصرف مواد، می‌توانید با مرکز مصرف‌کنندگان برای آموزش و حمایت بهداشتی (CCHA) با شماره تلفن رایگان آنها (877) 734-3258 (TTY) (1-800-735-2929) تماس بگیرید.

یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 تماس بگیرید.

- کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به نشانی زیر ارسال کنید:

برای خدمات اقامتی:

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

برای خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد:

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

- حضور: به مطب پزشک خود یا یکی از مکان‌های ارائه‌دهنده خدمات اختلال سوء مصرف مواد دارای قرارداد با شهرستان سن‌دیگو مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت کنید.

- الکترونیکی: تارنماهای زیر را ببینید:

برای خدمات اقامتی:

<https://www.jfssd.org/> در Jewish Family Service of San Diego

برای خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال سوء مصرف مواد:

مرکز مصرف‌کنندگان برای آموزش و حمایت بهداشتی (CCHA) در
<https://www.lasdsd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

دفتر حقوق مدنی - بخش خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا

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



- **تلفنی:** با **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با **711** (رله ایالتی کالیفرنیا) تماس بگیرید.

- **کتبی:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این نشانی پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures> موجود هستند

- **الکترونیکی:** ایمیلی به نشانی CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی – وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر فکر می‌کنید بر اساس نژاد، رنگ پوست، منشاء ملی، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید از طریق تلفن با «وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده»، «دفتر حقوق مدنی»، به‌صورت کتبی یا الکترونیکی، شکایت حقوق مدنی ثبت کنید:

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

- **کتبی:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این نشانی پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در نشانی <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> موجود هستند.

- **الکترونیکی:** از پورتال شکایات حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> دیدن کنید



اطلاعات عمومی

چرا خواندن این کتابچه راهنما مهم است؟

به طرح سامانه تحویل سازمان یافته مواد (DMC-ODS) Medi-Cal شهرستان سن دیگو خوش آمدید! ما مسئولیت داریم اطمینان یابیم خدمات درمانی «اختلالات مصرف مواد» (SUD) به راحتی در دسترس شما هستند. به عنوان ذی نفع، شما حقوق و مسئولیت های خاصی دارید که در این کتابچه راهنمای ذی نفعان شرح داده شده است.

شهرستان سن دیگو، به عنوان شرکت کننده در سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal، یک طرح مراقبت مدیریت شده در نظر گرفته می شود، به این معنی که شما بخشی یا تمام مزایای خود را از ارائه دهندگان SUD که با این شهرستان قرارداد دارند دریافت خواهید کرد. خدمات ارائه شده تحت طرح شهرستانی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal از طریق قراردادی بین خدمات اختلال مصرف مواد در خدمات سلامت رفتاری و «اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا» (DHCS) امکان پذیر است.

خدمات اختلال مصرف مواد برای افراد در Medi-Cal، از جمله نوجوانان، جوانان، بزرگسالان و افراد مسن در شهرستان سن دیگو در دسترس است. گاهی اوقات این خدمات از طریق پزشک معمول شما در دسترس است. گاهی اوقات آنها توسط ارائه دهنده خدمات درمان اختلال مصرف مواد ارائه می شود. طرح شهرستانی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal بر اساس قوانین تعیین شده توسط ایالت کالیفرنیا و دولت فدرال عمل می کند. هر شهرستان در کالیفرنیا قرارداد خود را با ایالت برای ارائه خدمات سوء مصرف مواد دارد، که ممکن است یک طرح شهرستانی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal باشد یا نباشد.

مهم است بدانید طرح شهرستانی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal چگونه کار می کند تا بتوانید مراقبت های لازم را دریافت کنید. این کتاب راهنما مزایای شما و نحوه دریافت مراقبت را توضیح می دهد. همچنین، به بسیاری از پرسش های شما پاسخ خواهد داد.

شما این موارد را می آموزید:

- نحوه دریافت خدمات درمان اختلال سوء مصرف مواد از طریق سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان
- به چه مزایایی دسترسی خواهید داشت
- در صورت داشتن پرسش یا مشکل باید چه کار کنید
- حقوق و مسئولیت های شما به عنوان ذی نفع از سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود



اگر اکنون این کتابچه راهنما را نمی‌خوانید، آن را نگه دارید تا بتوانید بعداً آن را مطالعه کنید. از این کتابچه راهنما به عنوان مورد اضافه‌ای بر کتابچه راهنمای ذی‌نفعان که هنگام ثبت‌نام در مزایای فعلی Medi-Cal خود دریافت کرده‌اید، استفاده کنید. مزایای Medi-Cal شما می‌تواند با برنامه مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal یا با برنامه معمول مربوط به Fee for Service (هزینه برای دریافت خدمات) مربوط به Medi-Cal باشد.

به عنوان ذی‌نفع از طرح سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما در موارد زیر مسئول است:

- تعیین اینکه آیا معیارهای دسترسی به خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان از ناحیه یا شبکه ارائه‌دهنده آن را دارید یا خیر.
- هماهنگی مراقبت خود با سایر طرح‌ها یا سامانه‌های تحویل در صورت نیاز برای تسهیل انتقال مراقبت و راهنمای ارجاعات برای ذی‌نفعان، اطمینان از بسته شدن حلقه ارجاع و پذیرش مراقبت از ذی‌نفع توسط ارائه‌دهنده جدید.
- ارائه شماره تلفن رایگان (خط دسترسی و بحران (888) 724-7240 (ACL)) که 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته پاسخ داده می‌شود و می‌تواند به شما درباره نحوه دریافت خدمات از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان بگوید. همچنین، می‌توانید با این شماره با سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان تماس بگیرید تا درخواست خدمات مراقبت‌های بعد از ساعات کاری را بدهید.
- داشتن ارائه‌دهندگان کافی نزدیک به شما برای اطمینان از اینکه در صورت نیاز می‌توانید خدمات درمانی مصرف مواد تحت پوشش سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را دریافت کنید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش به شما در مورد خدماتی که از ناحیه سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما در دسترس است.
- ارائه خدمات به زبان شما یا توسط مترجم شفاهی (در صورت لزوم) به صورت رایگان و اطلاع به شما که این خدمات مترجم در دسترس هستند.
- ارائه اطلاعات مکتوب در مورد آنچه در دسترس شما به زبان‌ها یا قالب‌های دیگر است. این شامل در دسترس بودن این کتابچه به زبان‌های آستانه‌ای ویژه شهرستان سن‌دیگو می‌شود: انگلیسی، اسپانیایی، تاگالوگ، ویتنامی، عربی، فارسی (فارسی و دری)، ماندارین، کره‌ای و سومالیایی و سایر کمک‌ها و



خدمات کمکی موجود. می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره 724-7240 (888) (TTY: 711) برای دریافت اطلاعات به زبان دلخواه خود تماس بگیرید.

- اطلاع‌رسانی در مورد هرگونه تغییر مهم در اطلاعات مشخص‌شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ لازم برای تغییر. تغییر وقتی قابل‌توجه تلقی می‌شود که مقدار یا نوع خدمات موجود افزایش یا کاهش یابد، یا اگر تعداد ارائه‌دهندگان شبکه افزایش یا کاهش یابد، یا هر تغییر دیگری وجود داشته باشد که روی آن دسته از مزایایی تأثیر بگذارد که از طریق سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان دریافت می‌کنید.
- اطمینان از اینکه اگر تغییر ارائه‌دهندگان باعث آسیب رسیدن به سلامت شما یا افزایش خطر بستری شدن در بیمارستان شود، برای مدتی به ارائه‌دهنده قبلی و فعلی خارج از شبکه خود دسترسی دارید. اگر در دریافت کمک مشکل دارید یا مشکلی در این کتابچه دارید، لطفاً با خط دسترسی و بحران، که یک شماره تلفن رایگان 24 ساعته و رایگان به شماره 724-7240 (888) (TTY: 711) است برای درخواست کمک یا اطلاع از راه‌های دیگری که می‌توانید این اطلاعات مهم را به‌دست آورید تماس بگیرید.

اطلاعات برای ذی‌نفعانی که به مطالب به زبانی دیگر نیاز دارند

همه مطالب اطلاع‌رسانی ذی‌نفعان، از جمله کتابچه راهنمای ذی‌نفعان و فرم‌های شکایت و استیناف به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی و سایر زبان‌های آستانه‌ای شهرستان سن‌دیگو در دسترس خواهند بود. می‌توانید در هر مکان ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد دارای قرارداد با شهرستان سن‌دیگو به این مطالب دسترسی داشته باشید.

اطلاعات برای ذی‌نفعانی که در خواندن مشکل دارند

بیمارانی که در خواندن مشکل دارند، می‌توانند با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره 724-7240 (888) (TTY: 711) برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه به‌دست آوردن مطالب در قالب‌های جایگزین (مثلاً، صوتی، حروف درشت) تماس بگیرند. همچنین، می‌توانید از یک ارائه‌دهنده اختلال مصرف مواد دارای قرارداد در شهرستان سن‌دیگو بخواهید که در دریافت نسخه‌ای رایگان از این مطالب به شما کمک کند.

اطلاعات برای ذی‌نفعانی که دارای اختلال شنوایی هستند

بیمارانی که دارای اختلالات شنوایی یا گفتاری هستند، می‌توانند با شماره‌گیری 711 با خدمات رله کالیفرنیا تماس بگیرند تا به شهرستان متصل شوند تا خدمات مترجم بدون هزینه درخواست کنند و با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره 724-7240 (888) برای خدمات غربالگری و ارجاع تماس بگیرند. گزینه چت/متن دوشنبه تا جمعه از ساعت 4:00 ب.ض تا 10:00 شب در دسترس است. درخواست‌های کتبی برای خدمات



مترجم رایگان را می‌توان به خدمات جامعه ناشنویان به نشانی scheduler@dcsosfd.org ارسال کرد. همچنین، می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره 394-2488 (619) با آنها تماس بگیرید.

اطلاعات برای ذی‌نفعانی که دارای اختلال بینایی هستند

بیماران مبتلا به اختلالات بینایی، می‌توانند با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره 724-7240 (888) (TTY: 711) برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه به‌دست آوردن مطالب در قالب‌های جایگزین (مثلاً، صوتی، حروف درشت) تماس بگیرند. همچنین، می‌توانید از یک ارائه‌دهنده اختلال مصرف مواد دارای قرارداد در شهرستان سن‌دیگو بخواهید که در دریافت نسخه‌ای رایگان از این مطالب به شما کمک کند.

اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی

می‌توانید یک نسخه از اعلامیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی را از میز پذیرش هریک از ارائه‌دهندگان اختلال مصرف مواد دارای قرارداد در شهرستان سن‌دیگو دریافت کنید.



خدمات

خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان چیست؟

خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان خدمات مراقبت بهداشتی برای افرادی است که دارای شرایط مصرف مواد هستند یا در برخی موارد در معرض خطر ابتلا به یک بیماری مصرف مواد هستند که ممکن است پزشک اطفال یا پزشک عمومی نتواند آن را درمان کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید به بخش «غربالگری، مداخله مختصر، ارجاع به خدمات درمان و مداخله اولیه» این اطلاعیه مراجعه کنید.

خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان عبارت‌اند از:

- خدمات درمان سرپایی
- خدمات متمرکز درمان سرپایی
- خدمات بستری شدن جزئی
- خدمات درمانی اقامتی/بستری شدن
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد
- خدمات برنامه درمان مواد مخدر
- دارو برای درمان اعتیاد (MAT)
- خدمات بازیابی
- خدمات پشتیبانی همتایان
- خدمات هماهنگی مراقبت
- مدیریت اضطراری
- بحران سیار

خدمات ارائه شده در سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان از طریق تلفن یا سلامت از راه دور در دسترس است، البته این به جز ارزیابی‌های پزشکی برای خدمات درمان مواد مخدر و مدیریت ترک است. اگر می‌خواهید درباره هر یک از خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal که ممکن است در دسترس شما باشد اطلاعات بیشتری کسب کنید، به توضیحات زیر مراجعه کنید:

خدمات درمان سرپایی

- خدمات مشاوره‌ای به ذی‌نفعان تا 9 ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از شش ساعت در هفته برای ذی‌نفعان زیر 21 سال در صورت لزوم ارائه می‌شود. خدمات ممکن است براساس نیازهای



پزشکی فردی بیش از حداکثر مجاز باشد. خدمات می‌تواند توسط یک متخصص دارای مجوز یا یک مشاور خبره در هر محیط مناسب در جامعه به صورت حضوری، تلفنی یا از طریق بهداشت از راه دور ارائه شود.

- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرمخدر، آموزش بیمار، خدمات بازبایی و خدمات مداخله بحران اختلال مصرف مواد است.

خدمات متمرکز سرپایی

- خدمات متمرکز سرپایی به ذی‌نفعان حداقل 9 ساعت با حداکثر 19 ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل 6 ساعت با حداکثر 19 ساعت در هفته برای ذی‌نفعان زیر 21 سال که از نظر پزشکی نیاز به کمک ضروری دارند ارائه می‌شود. خدمات در درجه اول شامل مشاوره و آموزش در مورد مشکلات مربوط به اعتیاد است. خدمات می‌تواند توسط یک متخصص دارای مجوز یا یک مشاور خبره در یک محیط ساختار یافته ارائه شود. خدمات درمان سرپایی فشرده ممکن است به صورت حضوری، از طریق بهداشت از راه دور یا از طریق تلفن ارائه شود.
- خدمات سرپایی فشرده شامل همان اجزای خدمات سرپایی است. افزایش تعداد ساعات سرویس تفاوت اصلی است.

بستری شدن جزئی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- خدمات بستری جزئی شامل 20 ساعت یا بیشتر برنامه‌ریزی بالینی فشرده در هفته، در صورت لزوم، است. برنامه‌های بستری جزئی معمولاً دسترسی مستقیم به خدمات روانپزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی‌شده‌ای را برآورده می‌کنند که نیاز به نظارت یا مدیریت روزانه دارند، اما می‌توانند به‌طور مناسب در یک محیط سرپایی فشرده بالینی مورد توجه قرار گیرند. خدمات ممکن است به صورت حضوری، از طریق تلفن همگام، یا از طریق تلفن ارائه شود.
- «خدمات بستری جزئی» مشابه «خدمات سرپایی فشرده» است که تفاوت اصلی آن افزایش تعداد ساعات و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی است.



درمان اقامتی (مشروط به مجوز شهرستان)

- «درمان اقامتی» یک برنامه اقامتی غیرسازمانی، 24 ساعته غیرپزشکی و کوتاهمدت است که خدمات توانبخشی را به ذی‌نفعانی که تشخیص اختلال مصرف مواد دارند، در صورت تشخیص ضروری پزشکی ارائه می‌دهد. ذی‌نفع باید در محل زندگی کند و در تلاش‌هایش برای بازیابی، حفظ، به‌کارگیری مهارت‌های زندگی بین فردی و مستقل و دسترسی به سامانه‌های حمایتی جامعه به او کمک شود. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود. باین‌حال، از راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان است استفاده شود. ارائه دهندگان و مقیمان به‌طور مشترک برای تعریف موانع، تعیین اولویت‌ها، تعیین اهداف و حل مشکلات مربوط به اختلال مصرف مواد همکاری می‌کنند. اهداف شامل حفظ خویشاونداری، آماده شدن برای محرک‌های عود بیماری، بهبود سلامت فردی و عملکرد اجتماعی و درگیر شدن در مراقبت مداوم است.

«خدمات اقامتی» نیاز به مجوز قبلی توسط شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal دارد.

- «خدمات اقامتی» شامل دریافت و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای جهت درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای جهت درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرمخدر، آموزش به بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.
- ارائه‌دهندگان «خدمات اقامتی» موظف‌اند یا داروهای را برای درمان اعتیاد به‌طور مستقیم در محل ارائه دهند یا دسترسی به داروهای ترک اعتیاد را در خارج از محل در طول درمان اقامتی تسهیل کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی تنها با ارائه اطلاعات تماس برای داروها به ارائه‌دهندگان درمان اعتیاد، این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم به ارائه و تجویز دارو به ذی‌نفعان تحت‌پوشش سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal هستند.

خدمات درمانی بستری (مشروط به مجوز شهرستان) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- خدمات بستری در یک شرایط 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی حرفه‌ای، مشاهده، نظارت پزشکی و درمان اعتیاد را در یک محیط بستری ارائه می‌دهد. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شود؛ باین‌حال، از راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان بستری است استفاده شود.



- خدمات بستری بسیار ساختار یافته است و احتمالاً یک پزشک به همراه پرستاران ثبت شده، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی در محل در 24 ساعت شبانه روز در دسترس هستند. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرمخدر، آموزش بیمار، خدمات بازبازی و خدمات مداخله بحران اختلال مصرف مواد است.

برنامه درمان مواد مخدر

- «برنامه درمان مواد مخدر» برنامه‌هایی سرپایی هستند که داروهای مورد تأیید FDA را برای درمان اختلالات سوءمصرف مواد در صورت تجویز پزشک و در صورت لزوم ارائه می‌کنند. برنامه‌های درمان مواد مخدر ملزم به ارائه و تجویز دارو به ذی‌نفعان تحت پوشش سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی‌سولفیرام هستند.
- به یک ذی‌نفع باید حداقل 50 دقیقه جلسه مشاوره در هر ماه تقویمی ارائه شود. این خدمات مشاوره را می‌توان به صورت حضوری، تلفنی یا تلفن سلامت از راه دور ارائه کرد. خدمات درمان مواد مخدر شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات سوءمصرف مواد غیرمخدر، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و مواد مربوط به خدمات مداخله در بحران اختلال استفاده کنید.

مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات مدیریت ترک اعتیاد فوری هستند و به صورت کوتاه مدت ارائه می‌شوند. خدمات مدیریت ترک اعتیاد را می‌توان قبل از تکمیل ارزیابی کامل ارائه کرد و ممکن است در یک محیط سرپایی، اقامتی یا بستری ارائه شود.
- صرف نظر از اینکه در چه نوع محیطی انجام می‌شود، ذی‌نفع باید در طول فرایند مدیریت ترک اعتیاد نظارت شود. ذی‌نفعانی که مدیریت ترک اعتیاد را در یک محیط اقامتی یا بستری دریافت می‌کنند باید در این مرکز سکونت کنند. خدمات توانبخشی و توانبخشی ضروری از نظر پزشکی توسط یک پزشک مجاز یا تجویزکننده دارای مجوز تجویز می‌شود.



- خدمات مدیریت ترک اعتیاد شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، داروهای جهت درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر مخدر، مشاهدات و خدمات بازبازی است.

دارو برای درمان اعتیاد

- خدمات دارویی برای درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیربالینی موجود است. داروهای درمان اعتیاد شامل تمام داروهای و محصولات بیولوژیکی مورد تأیید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هرگونه اختلال مصرف مواد است. ذی‌نفعان حق دارند داروهایی برای درمان اعتیاد در محل یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز به آنها ارائه شود. فهرستی از داروهای تأییدشده عبارت‌اند از:

- آکامپروسات کلسیم
- بوپرنورفین هیدروکلراید
- بوپرنورفین با رهش طولانی مدت تزریقی (زیربلاکاید)
- بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
- نالوکسون هیدروکلراید
- نالتراکسون (خوراکی)
- سوسپانسیون تزریقی میکروسفر نالتراکسون (وی‌ویترول)
- لوفکسیدین هیدروکلراید (لوسمیرا)
- دی‌سولفیرام (آنتابوس)
- متادون (ارائه‌شده توسط برنامه‌های درمان مواد مخدر)

- داروهای درمان اعتیاد ممکن است با خدمات زیر ارائه شوند: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد و خدمات مدیریت ترک اعتیاد. داروهایی برای درمان اعتیاد ممکن است به‌عنوان بخشی از تمام خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات متمرکز سرپایی و درمان اقامتی ارائه شوند.
- ذی‌نفعان ممکن است به داروهایی برای درمان اعتیاد در خارج از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان نیز دسترسی داشته باشند. مثلاً، داروهایی برای درمان اعتیاد، مانند بوپرنورفین، می‌توانند توسط برخی از تجویزکنندگان در بخش‌های مراقبت اولیه که با برنامه مراقبت مدیریت‌شده



Medi-Cal شما (برنامه عادی «هزینه خدمات» Medi-Cal) کار می‌کنند، تجویز شوند یا در داروخانه تجویز شوند.

خدمات پشتیبانی هم‌تایان (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- ارائه خدمات پشتیبانی هم‌تایان برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است.
- خدمات پشتیبانی هم‌تایان خدمات فردی و گروهی با صلاحیت فرهنگی هستند که بازیابی، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، حمایت از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت را از طریق فعالیت‌های ساختاریافته ارتقاء می‌دهند.
- این خدمات را می‌توان به شما یا شخص(های) مهم تعیین‌شده برای کمک به شما ارائه کرد و این امکان را دارد که هم‌زمان با دریافت سایر خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal دریافت شود. متخصص هم‌تایان در خدمات پشتیبانی هم‌تایان، فردی است که تجربه زیسته با سلامت روان یا شرایط مصرف مواد دارد و در حال بازیابی است و الزامات برنامه صدور گواهینامه تأییدشده از سوی دولت را تکمیل کرده، توسط شهرستان‌ها تأیید شده است، و این خدمات را تحت هدایت یک متخصص بهداشت رفتاری که دارای مجوز، معافیت یا ثبت‌نام در ایالت است ارائه می‌کند.
- خدمات پشتیبانی هم‌تایان شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌سازی آموزشی، جهت‌یابی منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج حمایت از خود است.

خدمات بازیابی

- خدمات بازیابی می‌تواند برای بهبودی و سلامتی شما مهم باشد. خدمات بازیابی می‌تواند به شما کمک کند تا برای مدیریت سلامت و مراقبت‌های بهداشتی خود به جامعه درمانی متصل شوید. بنابراین، این خدمات بر نقش شما در مدیریت سلامت، استفاده از راهبردهای حمایتی مؤثر خود مدیریتی و سازماندهی منابع داخلی و جامعه برای ارائه پشتیبانی خود مدیریتی مستمر تأکید دارد.
- شما ممکن است خدمات بازیابی را بر اساس ارزیابی خود یا ارزیابی ارائه‌دهنده از خطر عود بیماری دریافت کنید. خدمات ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق تلفن سلامت از راه دور یا از طریق تلفن ارائه شود.



- خدمات بازیابی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، نظارت بر بازیابی، و اجزای پیشگیری از عود بیماری است.

هماهنگی مراقبت

- «خدمات هماهنگی مراقبت» شامل فعالیت‌هایی برای ارائه هماهنگی مراقبت از اختلال مصرف مواد، مراقبت از سلامت روان و مراقبت‌های پزشکی و ارائه ارتباط با خدمات و پشتیبانی برای سلامت شما است. هماهنگی مراقبت با تمام خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های بالینی یا غیربالینی، از جمله در جامعه شما انجام شود.
- «خدمات هماهنگی مراقبت» شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان پزشکی و روانی برای نظارت و حمایت از شرایط بهداشتی، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات جانبی از جمله اتصال شما به خدمات مبتنی بر جامعه مانند مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

مدیریت اضطراری (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- ارائه «خدمات مدیریت اضطراری» برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است.
- خدمات مدیریت اضطراری یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف محرک است که در آن ذی‌نفعان واجد شرایط در خدمات ساختاریافته 24 هفته‌ای مدیریت اضطراری سرپایی شرکت خواهند کرد و پس از آن شش ماه یا بیشتر خدمات پشتیبانی درمانی و بهبودی اضافی بدون مشوق انجام می‌شود.
- 12 هفته اولیه خدمات مدیریت اضطراری شامل مجموعه‌ای از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمانی، به‌ویژه عدم استفاده از محرک‌ها (مانند کوکائین، آمفتامین، و متامفتامین) است که با آزمایش‌های دارویی ادرار تأیید می‌شود. مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی (مثلاً، کارت‌های هدیه) است.
- خدمات مدیریت اضطراری فقط برای ذی‌نفعانی در دسترس است که خدماتی را در یک محیط غیراقامتی که توسط ارائه‌دهنده شرکت‌کننده اداره می‌شود دریافت می‌کنند و ثبت‌نام کرده‌اند و در یک دوره درمانی جامع و فردی شرکت می‌کنند.

خدمات بحران سیار (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی باشند.



- در صورت تجربه بحران سلامت روان و/یا مصرف مواد («بحران سلامت رفتاری»)، خدمات بحران سیار در دسترس هستند.
- خدمات بحران سیار خدماتی هستند که توسط متخصصان بهداشت در مکانی که در آن بحران را تجربه می‌کنید، از جمله خانه، محل کار، مدرسه، یا هر مکان دیگری، به استثنای یک بیمارستان یا سایر امکانات، ارائه می‌شوند. خدمات بحران موبایل 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات بحران موبایل شامل واکنش سریع، ارزیابی فردی و تثبیت مبتنی بر جامعه است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز دارید، ارائه دهندگان سیار نیز انتقال گرم یا ارجاع به خدمات دیگر را تسهیل خواهند کرد.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد «تیم پاسخگویی به بحران سیار» (MCRT) «خدمات سلامت رفتاری شهرستان سن‌دیگو» (BHS)، لطفاً از لینک زیر دیدن کنید:

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

غربالگری، ارزیابی، مداخله مختصر و ارجاع به درمان

غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان از مزایای سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal نیست. این یک مزیت در سامانه ارائه خدمات مدیریت‌شده Medi-Cal Fee-for-Service و Medi-Cal برای ذی‌نفعان 11 سال و بالاتر است. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت‌پوشش، از جمله غربالگری مصرف الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان (SABIRT) را برای ذی‌نفعان 11 سال و بالاتر ارائه دهند.

خدمات مداخله زودهنگام

خدمات مداخله زودهنگام خدماتی تحت‌پوشش سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal برای ذی‌نفعان زیر 21 سال است. هر ذی‌نفع زیر 21 سال که غربالگری می‌شود و مشخص می‌شود در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارد، می‌تواند هر خدماتی را که تحت‌پوشش سطح خدمات سرپایی به‌عنوان خدمات مداخله زودهنگام است، دریافت کند. تشخیص اختلال مصرف مواد برای خدمات مداخله زودهنگام برای ذی‌نفعان زیر 21 سال لازم نیست.



غربالگری دوره‌ای اولیه، تشخیص و درمان

ذی‌نفعان زیر 21 سال واجد شرایط دریافت خدماتی هستند که قبلاً در این کتابچه توضیح داده شد و همچنین خدمات اضافی Medi-Cal را از طریق مزایایی به نام غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی دریافت کنند.

جهت واجد شرایط بودن برای خدمات غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی، ذی‌نفع باید زیر 21 سال سن داشته باشد و Medi-Cal کامل داشته باشد. غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به عیوب و شرایط سلامت جسمی و رفتاری ضروری است.

خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا تحمل‌پذیری یک وضعیت می‌شوند، برای کمک به این وضعیت در نظر گرفته می‌شوند و تحت عنوان خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره‌ای هستند. معیارهای دسترسی برای ذی‌نفعان زیر 21 سال متفاوت و انعطاف‌پذیرتر از معیارهای دسترسی بزرگسالانی است که به مواد مخدر دسترسی دارند. خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal، برای برآورده کردن دستورات غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره‌ای و به قصد پیشگیری و مداخله زودهنگام در شرایط اختلال مصرف مواد است.

اگر در مورد خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره‌ای سؤالی دارید، لطفاً به صفحه وب [غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره ای DHCS](#) مراجعه کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد موجود در برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده یا برنامه «معمول» Medi-Cal «هزینه خدمات»

برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات تحت‌پوشش اختلال مصرف مواد، از جمله غربالگری مصرف الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان (SABIRT) را برای ذی‌نفعان 11 ساله و بالاتر، از جمله اعضای باردار، در مراکز مراقبت اولیه و تنباکو، الکل و غربالگری مواد مخدر غیرقانونی ارائه کنند. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید عرضه داروهای برای درمان اعتیاد (همچنین به‌عنوان درمان با کمک دارو شناخته می‌شود) ارائه‌شده در مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز پزشکی قراردادی را فراهم کنند یا ترتیب دهند. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اورژانسی لازم برای تثبیت وضعیت ذی‌نفعان، از جمله سم‌زدایی داوطلبانه بیماران بستری را ارائه دهند.



اطلاعات اضافی ویژه شهرستان

برای اطلاع از توضیحات کامل‌تر از خدمات فوق که در دسترس هستند و برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مربوط به اختلالات مصرف مواد، لطفاً با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره -724 (888) 7240 (TTY: 711) تماس بگیرید.



نحوه دریافت خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-CAL

چگونه می‌توانم خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات درمان مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با تماس با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711:TTY) 724-7240 (888) خدمات دریافت کنید. همچنین، ممکن است برای خدمات درمان مصرف مواد به روش‌های دیگر به سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود ارجاع داده شوید.

سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما ملزم به پذیرش ارجاع خدمات درمانی اختلال مصرف مواد از طرف پزشکان، متخصصان سلامت رفتاری و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه است که فکر می‌کنند ممکن است شما به این خدمات و به طرح سلامت مراقبت مدیریت شده Medi-Cal خود، اگر ذی‌نفع هستید، نیاز داشته باشید. معمولاً پزشک عمومی یا طرح سلامت مراقبت مدیریت شده Medi-Cal برای ارجاع، به اجازه شما یا اجازه والدین یا مراقب کودک نیاز دارد، مگر اینکه شرایط اضطراری وجود داشته باشد. افراد و سازمان‌های دیگر نیز ممکن است به شهرستان ارجاع دهند، از جمله مدارس؛ ادارات رفاه یا خدمات اجتماعی شهرستان؛ محافظان، سرپرستان یا اعضای خانواده؛ و سازمان‌های مجری قانون.

خدمات تحت پوشش از طریق شبکه ارائه‌دهنده شهرستان سن‌دیگو در دسترس است. اگر هر یک از ارائه‌دهندگان قراردادی مخالف انجام دادن یا حمایت دیگری از هر خدمات تحت پوشش باشد، شهرستان سن‌دیگو ترتیبی می‌دهد که ارائه‌دهنده دیگری این خدمات را انجام دهد. شهرستان شما ممکن است درخواست انجام دادن یک ارزیابی اولیه را رد نکند تا مشخص شود آیا شما معیارهای دسترسی به خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان را دارید یا خیر.

شهرستان سن‌دیگو به‌عنوان یک شهرستان سامانه تحویل سازمان یافته دارو Medi-Cal ملزم است به ذی‌نفع اجازه دهد تا به دریافت خدمات تحت پوشش سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal با ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه ادامه دهد، زمانی که ارزیابی آنها مشخص کرد که در صورت عدم تداوم خدمات، ذی‌نفع آسیب جدی به سلامتی خود متحمل می‌شود یا در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا بستری شدن در مرکزی قرار می‌گیرد.

خدمات درمانی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal با ارائه‌دهنده موجود برای مدت حداکثر نود (90) روز ادامه خواهد داشت، مگر اینکه نیاز پزشکی ایجاب کند که خدمات برای مدت طولانی‌تری ادامه یابد که بیش



از 12 ماه نباشد. سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان سن دیگو باید به ذی نفع انتقال مراقبت با ارائه دهنده خارج از شبکه را ارائه دهد که تمام معیارهای زیر در آن رعایت شود:

1. شهرستان از طریق ارزیابی تعیین می کند که انتقال یک ذی نفع به یک ارائه دهنده جدید منجر به آسیب جدی به سلامت ذی نفع خواهد شد یا خطر بستری شدن در بیمارستان یا بستری شدن در مرکزی را به همراه خواهد داشت.
2. شهرستان می تواند تعیین کند که ذی نفع با یک ارائه دهنده خارج از شبکه رابطه دارد (خود تأییدی برای ارائه مدرکی مبنی بر ارتباط با ارائه دهنده کافی نیست).
 - a. یک رابطه موجود به این معنی است که ذی نفع قبل از تاریخ انتقال خود به شهرستان DMC-ODS از ارائه دهنده خارج از شبکه درمان دریافت کرده است.
3. ارائه دهنده خارج از شبکه مایل است بالاترین نرخ قرارداد سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal در شهرستان سن دیگو یا نرخ های مواد Medi-Cal را برای خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal بپذیرد.
4. ارائه دهنده خارج از شبکه با استانداردهای حرفه ای قابل اجرای سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal در شهرستان سن دیگو مطابقت دارد و هیچ گونه رد صلاحیتی در کیفیت مراقبت ها ندارد (مسئله کیفیت مراقبت به این معنی است که سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان سن دیگو می تواند نگرانی های خود را در مورد کیفیت مراقبت ارائه دهنده تا حدی مستند کند که ارائه دهنده واجد شرایط ارائه خدمات به سایر ذینفعان سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal نباشد)؛
5. ارائه دهنده به عنوان یک ارائه دهنده معتبر مواد Medi-Cal تأیید شده است؛ و
6. ارائه دهنده خارج از شبکه، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را به شهرستان سن دیگو، به منظور تعیین نیازهای پزشکی و ایجاد برنامه درمانی فعلی، تا زمانی که مطابق با قوانین و مقررات حفظ حریم خصوصی فدرال و ایالت باشد، ارائه می کند. علاوه بر این، ارائه دهنده، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را با تمام داده های مربوط به نتایج مربوطه به شهرستان سن دیگو ارائه می کند.

از کجا می توانم خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را دریافت کنم؟

شهرستان سن دیگو در برنامه سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شرکت می کند. از آنجایی که شما ساکن شهرستان سن دیگو هستید، می توانید خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را در شهرستان محل زندگی خود از طریق سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal دریافت کنید. برای خدمات سامانه تحویل



سازمان‌یافته مواد Medi-Cal که در شهرستان شما ارائه نمی‌شود، شهرستان شما ترتیبی می‌دهد که در صورت لزوم، خدمات خارج از شهرستان را دریافت کنید. شهرستان سن‌دیگو دارای ارائه‌دهندگان درمان اختلال مصرف مواد برای درمان شرایطی است که تحت پوشش منطقه سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal هستند. سایر استان‌هایی که در سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شرکت نمی‌کنند، می‌توانند خدمات زیر را ارائه دهند:

- درمان متمرکز سرپایی
- درمان مواد مخدر
- درمان سرپایی
- خدمات مصرف مواد اقامتی پیرا ایشی (به استثنای اتاق و غذا)

اگر زیر 21 سال سن دارید، همچنین واجد شرایط غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، خدمات تشخیصی و درمانی در هر شهرستان دیگری در سراسر ایالت هستید.

مراقبت بعد از ساعات کاری

اگر بعد از ساعت کاری یا در تعطیلات آخر هفته به خدمات نیاز دارید، می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711: TTY) 724-7240 (888) تماس بگیرید تا ببینید آیا یک ارائه‌دهنده درمان برای خدمت فوری به شما در دسترس است یا خیر. با این حال، اکثر ارائه‌دهندگان درمان سرپایی و اقامتی، بیماران جدید را عصرها یا آخر هفته‌ها پذیرش نمی‌کنند. اگر در حال حاضر خدمات درمانی دریافت می‌کنید، می‌توانید با ارائه‌دهنده درمان خود صحبت کنید تا درباره زمانی که کارکنان می‌توانند بعد از ساعت کاری به شما خدمات ارائه دهند، اطلاعات بیشتری کسب کنید.

چگونه بفهمم به کمک نیاز دارم؟

بسیاری از مردم دوران سختی در زندگی دارند و ممکن است مشکلات مربوط به مصرف مواد را تجربه کنند. مهمترین چیزی که باید به خاطر بسپارید این است که کمک در دسترس است. اگر واجد شرایط Medi-Cal هستید و فکر می‌کنید ممکن است به کمک حرفه‌ای نیاز داشته باشید، باید از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود درخواست ارزیابی کنید تا مطمئن شوید که در حال حاضر در منطقه سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود زندگی می‌کنید.



چگونه بفهمم یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید که کودک یا نوجوان خود هر یک از نشانه‌های مصرف مواد را نشان می‌دهد، می‌توانید با سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود تماس بگیرید. اگر فرزند یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal باشد و ارزیابی شهرستان نشان دهد که خدمات درمان مواد مخدر و الکل تحت پوشش شهرستان شرکت‌کننده مورد نیاز است، شهرستان ترتیبی می‌دهد که فرزند یا نوجوان شما این خدمات را دریافت کند.

چه زمانی می‌توانم خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان را دریافت کنم؟

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما باید زمان ملاقات ایالتی را هنگام تعیین قرار ملاقات برای شما جهت دریافت خدمات از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان رعایت کند. سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید قرار ی را به شما پیشنهاد دهد که مطابق با استانداردهای زمان قرار زیر باشد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات با ارائه‌دهنده اختلالات مصرف مواد برای خدمات سرپایی و سرپایی متمرکز؛
- ظرف 3 روز کاری پس از درخواست شما برای خدمات برنامه درمان مواد مخدر؛
- اگر در حال گذراندن یک دوره درمانی برای اختلال مداوم مصرف مواد هستید، به استثنای موارد خاصی که توسط ارائه‌دهنده معالج شما شناسایی شده است، یک قرار ملاقات غیرفوری در مدت 10 روز ترتیب داده می‌شود.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص داده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی مناسب است و برای سلامتی شما مضر نیست، ممکن است این زمان‌ها طولانی‌تر باشد. اگر به شما گفته شد که در فهرست انتظار قرار گرفته‌اید و احساس می‌کنید این مدت زمان برای سلامتی شما مضر است، با برنامه خود تماس بگیرید. اگر مراقبت به موقع دریافت نکردید، حق دارید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ثبت شکایت، لطفاً به بخش «فرایند شکایت» این کتاب راهنما مراجعه کنید.

چه کسی تصمیم می‌گیرد کدام خدمات را دریافت کنم؟

شما، ارائه‌دهنده شما و سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، همگی در تصمیم‌گیری در مورد خدماتی که باید از طریق سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان دریافت کنید، مشارکت دارید. یک ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد با شما صحبت می‌کند و از طریق ارزیابی به شما خدماتی را که بر اساس نیازهای شما مناسب هستند، توصیه می‌کند. زمانی که ارائه‌دهنده شما این ارزیابی را انجام می‌دهد، می‌توانید برخی از خدمات را دریافت کنید.



اگر زیر 21 سال سن دارید، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید خدمات پزشکی لازم را ارائه دهد که به اصلاح یا بهبود وضعیت سلامت روان شما کمک می‌کند. خدماتی که یک وضعیت سلامت رفتاری را حفظ، پشتیبانی می‌کند یا بهبود می‌بخشد یا قابل تحمل تر می‌کند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند.



نحوه دریافت خدمات بهداشت روان

از کجا می‌توانم خدمات تخصصی سلامت روان دریافت کنم؟

شما می‌توانید خدمات تخصصی سلامت روان را در شهرستان محل زندگی خود و در صورت لزوم در خارج از شهرستان خود دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر یا دریافت ارجاع، می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) با این شماره تماس بگیرید: (888) 724-7240 (TTY: 711). هر شهرستان دارای خدمات تخصصی سلامت روان برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالمندان است. اگر زیر 21 سال سن دارید، واجد شرایط پوشش و مزایای بیشتر تحت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای هستید.

طرح سلامت روان شما تعیین می‌کند که آیا معیارهای دسترسی به خدمات تخصصی سلامت روان را دارید یا خیر. اگر این کار را انجام دهید، طرح سلامت روان شما را به یک ارائه‌دهنده سلامت روان ارجاع می‌دهد که نیازهای شما را ارزیابی می‌کند تا مشخص کند کدام خدمات برای رفع نیازهای شما توصیه می‌شود. همچنین، اگر به‌عنوان ذی‌نفع با طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام کرده‌اید، می‌توانید از طرح مراقبت مدیریت‌شده خود درخواست ارزیابی کنید. اگر برنامه مراقبت مدیریت‌شده شما مشخص کند که معیارهای دسترسی به خدمات تخصصی سلامت روان را دارید، طرح مراقبت مدیریت‌شده شما را به دریافت خدمات از طرح سلامت روان ارجاع می‌دهد یا به شما کمک می‌کند خدمات خود را از طرح مراقبت مدیریت‌شده به طرح سلامت روان منتقل کنید. هیچ اشتباهی برای دسترسی به خدمات سلامت روان وجود ندارد، به این معنی که حتی ممکن است بتوانید از طریق برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود علاوه بر خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات بهداشت روان غیرتخصصی نیز دریافت کنید. اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص دهد که خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و تا زمانی که این خدمات هماهنگ هستند و تکراری نیستند، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده سلامت روان خود به این خدمات دسترسی داشته باشید.



معیارهای دسترسی و ضرورت پزشکی

معیارهای دسترسی برای پوشش خدمات درمان اختلال مصرف مواد چیست؟

به عنوان بخشی از تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا به خدمات درمان مصرف مواد نیاز دارید، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما و ارائه‌دهنده شما همکاری خواهند کرد تا تصمیم بگیرند که آیا معیارهای دسترسی برای دریافت خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal را دارید یا خیر. این بخش توضیح می‌دهد که شهرستان شرکت‌کننده شما چگونه این تصمیم را خواهد گرفت.

ارائه‌دهنده شما با شما کار خواهد کرد تا یک ارزیابی انجام دهد تا مشخص کند کدام خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal برای شما مناسب‌تر است. این ارزیابی باید به صورت حضوری، از طریق بهداشت از راه دور یا از طریق تلفن انجام شود. ممکن است برخی از خدمات را در حین انجام دادن ارزیابی دریافت کنید. پس از اینکه ارائه‌دهنده شما ارزیابی را کامل کرد، تعیین خواهد کرد که آیا معیارهای دسترسی زیر را برای دریافت خدمات از طریق سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal دارید یا خیر:

- شما باید در Medi-Cal ثبت نام کنید.
- شما باید در شهرستانی اقامت داشته باشید که در سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شرکت می‌کند.
- شما باید حداقل یک تشخیص از راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی برای اختلال مرتبط با مواد و اعتیاد (به استثنای اختلالات مرتبط با دخانیات و اختلالات غیر مرتبط با مواد) داشته باشید یا حداقل یک تشخیص از راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی برای اختلالات مرتبط با مواد و اختلالات اعتیادی قبل از زندان یا در حین حبس (به استثنای اختلالات مرتبط با دخانیات و اختلالات غیر مرتبط با مواد) داشته باشید.

ذی‌نفعان زیر 21 سال ممکن است تمام خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal را دریافت کنند، آن هم در زمانی که ارائه‌دهنده تشخیص دهد که این خدمات به اصلاح یا کمک به سوءاستفاده از یک اختلال مصرف مواد کمک می‌کند، حتی اگر تشخیصی مشخص نشده باشد. حتی اگر شهرستان محل اقامت شما در سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شرکت نکند، اگر زیر 21 سال سن دارید، همچنان ممکن است این خدمات را دریافت کنید.

لزوم پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و مناسب برای رسیدگی به وضعیت شما باشند. برای افراد 21 سال و بالاتر، زمانی که برای محافظت از زندگی شما، پیشگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه یا



کاهش درد شدید، معقول و ضروری باشد، خدمات پزشکی از نظر پزشکی ضروری است. برای ذی‌نفعان زیر 21 سال، در صورتی که این خدمات سوء استفاده از مواد یا اختلال مصرف مواد را تصحیح کند یا به آن کمک کند، خدمات از نظر پزشکی ضروری است. خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا ایجاد سوء استفاده از مواد یا اختلال مصرف مواد قابل تحمل‌تر می‌شوند، برای کمک به این بیماری در نظر گرفته می‌شوند و بنابراین تحت عنوان خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره‌ای قرار می‌گیرند.



انتخاب ارائه‌دهنده

چگونه می‌توانم یک ارائه‌دهنده پیدا کنم که برای خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیاز دارم؟

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان ممکن است محدودیت‌هایی برای انتخاب ارائه‌دهندگان شما ایجاد کند. شما می‌توانید درخواست کنید که سامانه سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما یک انتخاب اولیه از ارائه‌دهندگان را در اختیار شما قرار دهد. سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما نیز باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهندگان را تغییر دهید. اگر بخواهید ارائه‌دهندگان را تغییر دهید، شهرستان باید به شما اجازه دهد تا حد امکان و مناسب ارائه‌دهنده‌ای را انتخاب کنید.

شهرستان شما ملزم به ارسال فهرست راهنمای ارائه‌دهنده فعلی به صورت آنلاین است. اگر درمورد ارائه‌دهندگان فعلی سؤال دارید یا می‌خواهید فهرست ارائه‌دهندگان به‌روز شود، از تارنمای شهرستان خود بازدید کنید https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html یا با تلفن رایگان خط دسترسی و بحران شهرستان سن‌دیگو (ACL) با این شماره تماس بگیرید: (888) 724-7240 (TTY: 711). فهرست ارائه‌دهنده فعلی به صورت الکترونیکی در تارنمای شهرستان موجود است، یا می‌توانید در صورت درخواست، یک نسخه کاغذی از طریق پست دریافت کنید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان تحت قرارداد سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان به انتخاب خود دیگر خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را به‌عنوان ارائه‌دهنده شهرستان ارائه نمی‌دهند، یا قراردادشان با شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را فسخ می‌کنند یا بیماران سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را دیگر از طرف خود یا به درخواست شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان نمی‌پذیرند. وقتی این اتفاق می‌افتد، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید تلاش کند تا ظرف 15 روز پس از دریافت یا صدور اخطار خاتمه، به هر فردی که درمان اختلال مصرف مواد را از ارائه‌دهنده دریافت می‌کرد، اخطار کتبی فسخ ارائه‌دهنده قراردادی منطقه را بدهد.

افراد سرخپوست آمریکایی و بومی آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در شهرستان‌هایی زندگی می‌کنند که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را انتخاب کرده‌اند، همچنین می‌توانند خدمات شهرستانی سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را از طریق ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی سرخپوستان دریافت کنند.



وقتی ارائه‌دهنده‌ای پیدا کردم، آیا سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان می‌تواند به

ارائه‌دهنده بگوید که چه خدماتی دریافت می‌کنم؟

شما، ارائه‌دهنده شما و شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal، همگی در تصمیم‌گیری درباره خدماتی که باید از طریق این شهرستان دریافت کنید، با پیروی از معیارهای دسترسی به خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal، مشارکت دارید. گاهی اوقات شهرستان تصمیم‌گیری را به شما و ارائه‌دهنده واگذار می‌کند. در مواقع دیگر، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان ممکن است از ارائه‌دهنده شما بخواهد دلایلی را که ارائه‌دهنده فکر می‌کند شما به برخی خدمات نیاز دارید قبل از ارائه خدمات نشان دهد. سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید از یک متخصص واجد شرایط برای انجام دادن بازبینی استفاده کند.

این فرایند بررسی، فرایند مجوز طرح نامیده می‌شود. مجوز قبلی برای خدمات فقط برای خدمات اقامتی و بستری مجاز است (به استثنای خدمات مدیریت ترک اعتیاد). فرایند صدور مجوز سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید از جدول زمانی خاصی پیروی کند. برای یک مجوز استاندارد، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید ظرف 14 روز تقویمی درباره درخواست ارائه‌دهنده شما تصمیم بگیرد.

اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست کنید، یا اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان فکر می‌کند که به‌نفع شماست که اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده خود دریافت کنید، جدول زمانی را می‌توان تا 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. یک مثال از زمانی که ممکن است تمدید به نفع شما باشد در شرایطی است که از نظر شهرستان اینگونه باشد که اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان اطلاعات تکمیلی از ارائه‌دهنده شما داشته باشد، این تمدید بتواند موجب تأیید درخواست مجوز ارائه‌دهنده‌تان شود و اگر این اطلاعات نباشد، باید درخواست را رد کند. اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، جدول زمانی را تمدید کند، شهرستان یک اطلاعیه کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.

اگر شهرستان در بازه زمانی مورد نیاز برای یک درخواست مجوز استاندارد یا سریع تصمیمی نگیرد، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید برای شما اعلامیه‌ای درباره تعیین مزایای نامطلوب ارسال کند و به شما بگوید که خدمات رد شده‌اند و شما می‌توانید درخواست تجدیدنظر یا درخواست استماع عادلانه ایالتی کنید.



شما می‌توانید اطلاعات بیشتر در مورد فرایند مجوز آن را از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان بخواهید.

اگر با تصمیم سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان در مورد فرایند مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر در این شهرستان ارسال کنید یا درخواست ستماع عادلانه ایالتی کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش حل مشکل مراجعه کنید.

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان من از کدام ارائه‌دهندگان استفاده می‌کند؟
اگر در شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal تازه وارد هستید، فهرست کاملی از ارائه‌دهندگان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal خود را می‌توانید در

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

کنید همچنین حاوی اطلاعاتی در مورد محل استقرار ارائه‌دهندگان، خدمات درمان اختلال مصرف مواد که ارائه می‌دهند، و سایر اطلاعات برای کمک به شما برای دسترسی به مراقبت، از جمله اطلاعاتی درباره خدمات فرهنگی و زبانی که از ارائه‌دهندگان در دسترس است، می‌باشد. اگر در مورد ارائه‌دهندگان سوالی دارید، با شماره تلفن رایگان شهرستان خود در خط دسترسی و بحران (ACL) با این شماره تماس بگیرید: (888) 724-7240 (TTY: 711).



حق شما برای دسترسی به سوابق پزشکی و اطلاعات فهرست ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند شهرستان شما ملزم به ایجاد و حفظ یک سامانه ایمن است تا بتوانید به سوابق سلامت خود دسترسی داشته باشید و با استفاده از فناوری‌های رایج مانند رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه، یک ارائه‌دهنده پیدا کنید. این سامانه «رابط برنامه‌نویسی کاربردی دسترسی بیمار» (API) نامیده می‌شود. اطلاعاتی که باید در انتخاب یک برنامه کاربردی برای دسترسی به سوابق پزشکی خود و تعیین محل ارائه‌دهنده در نظر بگیرید، در تارنمای شهرستان شما یافت می‌شود.

برای پرسیدن سؤالات مربوط به سامانه ایمن برای دسترسی به سوابق بهداشتی و پزشکی خود، لطفاً به QIMatters.HHSA@sdcounty.ca.gov ایمیل بزنید.

برای نسخه قابل‌جستجو فهرست ارائه‌دهنده BHS و یافتن ارائه‌دهنده، لطفاً از <https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory> دیدن کنید.



اطلاعیه تعیین منافع نامطلوب

اگر منطقه سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal خدماتی را که من می‌خواهم یا فکر می‌کنم به آن نیاز دارم را رد کند، چه حقوقی دارم؟

اگر منطقه سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شما خدماتی را که می‌خواهید یا معتقدید باید دریافت کنید رد یا محدود کند، کاهش دهد، به تأخیر بیاورد یا پایان دهد، شما حق دریافت یک اخطار کتبی (به نام «اطلاعیه تعیین منافع نامطلوب») از دارو را از شهرستان سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal را دارید. شما همچنین حق دارید با ثبت درخواست تجدیدنظر با تصمیم مخالفت کنید. بخش‌های زیر به حق شما برای دریافت اعلامیه و اینکه در صورت مخالفت با تصمیم سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal خود چه باید بکنید، بحث می‌کند.

تعیین منافع نامطلوب چیست؟

تعیین منافع نامطلوب به هریک از اقدامات زیر که توسط سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان انجام می‌شود، تعریف می‌شود:

1. رد یا مجوز محدود خدمات درخواستی، از جمله تعیین براساس نوع یا سطح خدمات، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، تنظیم یا اثربخشی یک مزیت تحت پوشش.
 2. کاهش، تعلیق یا خاتمه خدماتی که قبلاً مجاز بوده است.
 3. انکار کلی یا جزئی از پرداخت یک خدمت.
 4. عدم ارائه خدمات به موقع.
 5. عدم اقدام در چارچوب‌های زمانی لازم برای حل استاندارد شکایات و تجدیدنظر. (اگر شکایتی را به منطقه سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal ارسال کنید و منطقه سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal ظرف 90 روز با تصمیم کتبی درباره شکایت شما به شما پاسخ نمی‌دهد. اگر شکایتی را به سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان ارسال کنید و سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان ظرف 30 روز با تصمیم کتبی درباره درخواست تجدیدنظرتان به شما پاسخ نمی‌دهد، یا اگر درخواست تجدیدنظر سریع ارائه کرده‌اید، و طی 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده‌اید.)؛
- یا
6. رد درخواست ذینفع برای اعتراض به مسئولیت مالی.



اعلامیه تعیین منافع نامطلوب چیست؟

اعلامیه تعیین منافع نامطلوب نامه‌ای کتبی است که اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما تصمیمی برای رد، محدود کردن، کاهش، به تأخیر انداختن یا پایان دادن به خدماتی که شما و ارائه‌دهنده شما فکر می‌کنید باید دریافت کنید، برای شما ارسال می‌کند. این شامل انکار پرداخت برای یک خدمت، انکار براساس ادعای عدم پوشش خدمات یا انکار اینکه خدمات به‌دلیل سامانه تحویل اشتباه است، یا رد درخواست برای اعتراض به مسئولیت مالی است. اعلامیه تعیین منافع نامطلوب همچنین برای اطلاع به شما استفاده می‌شود که آیا شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر سریع شما به‌موقع حل نشده است یا اگر خدماتی را در چارچوب استانداردهای خط زمانی سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان دریافت نکرده‌اید.

زمان‌بندی اطلاعیه

سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان باید حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای خاتمه، تعلیق یا کاهش خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان اخطار را پست کند. سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان باید ظرف دو روز کاری پس از تصمیم‌گیری برای رد پرداخت یا تصمیماتی که منجر به رد، تأخیر یا تغییر تمام یا بخشی از درخواستی می‌شود، اخطار را به ذی‌نفع ارسال کند.

آیا وقتی خدماتی را که می‌خواهم دریافت نکنم، همیشه اعلامیه‌ای درباره تعیین منافع نامطلوب دریافت می‌کنم؟

بله، شما باید اعلامیه تعیین منافع نامطلوب دریافت کنید. با این حال، اگر اخطاری دریافت نکرده‌اید، می‌توانید درخواست تجدیدنظری را به بخش سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal ارسال کنید یا اگر فرایند تجدیدنظر را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست استماع عادلانه ایالتی کنید. هنگامی که با شهرستان خود تماس می‌گیرید، نشان دهید که تعیین منافع نامطلوبی را تجربه کرده اما اطلاعی دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست استماع عادلانه ایالتی در این کتاب راهنما گنجانده شده است. اطلاعات همچنین باید در دفتر ارائه‌دهنده شما موجود باشد.

اطلاعیه تعیین منافع نامطلوب به من چه خواهد گفت؟

اعلامیه تعیین منافع نامطلوب به شما می‌گوید:

- کاری که سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما انجام داد که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخ لازم‌الاجرا شدن تصمیم و دلیل این تصمیم توسط سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان.



- قوانین ایالتی یا فدرال که بخش سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان در هنگام تصمیم‌گیری از آن پیروی می‌کرد.
- اگر با کاری که سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما انجام داد موافق نباشید، چه حقوقی دارید.
- نحوه دریافت کپی از اسناد، سوابق و سایر اطلاعات مربوط به تصمیم شهرستان سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان.
- نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر در سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان.
- نحوه درخواست استماع عادلانه ایالتی.
- نحوه درخواست تجدیدنظر سریع یا استماع عادلانه سریع در ایالت.
- نحوه دریافت کمک برای درخواست تجدیدنظر یا درخواست استماع عادلانه ایالتی.
- چه مدت باید درخواست تجدیدنظر بدهید یا درخواست استماع عادلانه ایالتی کنید.
- حقوق شما برای ادامه دریافت خدمات در زمانی که منتظر تصمیم درخواست تجدیدنظر یا استماع عادلانه ایالتی هستید، نحوه درخواست ادامه این خدمات و اینکه آیا هزینه‌های این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده می‌شود یا خیر.
- هنگامی که اگر می‌خواهید خدمات ادامه یابد، باید درخواست تجدیدنظر یا استماع عادلانه ایالتی خود را ثبت کنید.

وقتی اطلاعیه تعیین منفعت نامطلوب دریافت می‌کنم چه باید بکنم؟

هنگامی که اعلامیه تعیین منفعت نامطلوب دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در اعلامیه را به‌دقت بخوانید. اگر اطلاعیه را متوجه نشدید، سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما می‌تواند به شما کمک کند. همچنین ممکن است از شخص دیگری بخواهید که به شما کمک کند.

هنگام ارائه درخواست تجدیدنظر یا درخواست برای استماع عادلانه ایالتی، می‌توانید ادامه خدماتی را که متوقف شده است، درخواست کنید. شما باید حداکثر 10 روز تقویمی پس از تاریخی که اعلامیه تعیین منفعت نامطلوب به شما علامت‌گذاری شده یا شخصاً به شما داده شده است، یا قبل از تاریخ لازم‌الاجرا شدن تغییر، ادامه خدمات را درخواست کنید.



فرایندهای حل مشکل

اگر خدمات را دریافت نکنم، از طرح سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستانی خود بخواهم؟

سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما راهی برای حل مشکل در مورد هر مسئله‌ای که مربوط به خدمات درمانی اختلال مصرف مواد دریافتی شماست، دارد. این فرایند حل مشکل نامیده می‌شود و می‌تواند شامل فرایندهای زیر باشد:

1. **فرایند شکایت** - بیان نارضایتی از هر چیزی در مورد خدمات درمان اختلال مصرف مواد شما، به غیر از تعیین منفعت نامطلوب.
2. **فرایند تجدیدنظر** - بررسی تصمیمی (انکار، خاتمه یا کاهش خدمات) که در مورد خدمات درمان اختلال مصرف مواد شما توسط سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان یا ارائه‌دهنده شما گرفته شده است.
3. **فرایند شنوایی عادلانه ایالتی** - بررسی کنید تا مطمئن شوید خدمات درمان اختلال مصرف مواد را که تحت برنامه Medi-Cal حق دریافت آن را دارید، دریافت می‌کنید.

ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر یا درخواست استماع عادلانه ایالتی علیه شما حساب نمی‌شود و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد داشت. هنگامی که شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما کامل شد، سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان به شما و ارائه‌دهندگان و والدین/سرپرست‌ها از نتیجه نهایی اطلاع خواهد داد. هنگامی که استماع عادلانه ایالتی شما کامل شد، دفتر استماع عادلانه ایالتی شما و ارائه‌دهنده را از نتیجه نهایی مطلع خواهد کرد.

در زیر درباره فرایند حل هر مشکل بیشتر بدانید.

آیا می‌توانم برای ارائه درخواست تجدیدنظر، شکایت یا استماع عادلانه ایالتی کمک بگیرم؟

سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما افرادی را در دسترس خواهد داشت تا این فرایندها را برای شما توضیح دهند و به شما کمک کنند مشکلی را به‌عنوان شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست برای استماع عادلانه ایالتی گزارش کنید. آنها همچنین ممکن است به شما کمک کنند تصمیم بگیرید آیا واجد شرایط فرایند «تسریع» هستید یا خیر، به این معنی که سریع‌تر بررسی می‌شود زیرا سلامت یا ثبات شما در خطر است. همچنین، می‌توانید به شخص دیگری اجازه دهید تا از طرف شما، از جمله ارائه‌دهنده درمان اختلال مصرف مواد یا مدافع شما، اقدام کند. سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان شما باید



هرگونه کمک منطقی را در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل رویه‌ای مربوط به شکایت یا تجدیدنظر به شما ارائه دهد. این شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم و شماره تلفن رایگان با قابلیت TTY/TDD و مترجم است.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات اقامتی، می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران با Jewish Family Service (JFS) به شماره (619) 282-1134 تماس بگیرید.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد، می‌توانید با مرکز آموزش بهداشت و حمایت از مصرف‌کنندگان (CCEA) با شماره تلفن رایگان آنها (877) 734-3258 تماس بگیرید.

اگر برای حل مشکلی با سامانه تحویل سازمان‌یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان خود به کمک نیاز داشته باشم اما نخواهم شکایت یا درخواست تجدیدنظر ارائه کنم، چه؟
اگر در یافتن افراد مناسب در شهرستان برای کمک به شما در یافتن راه خود در سامانه مشکل دارید، می‌توانید از ایالت کمک بگیرید.

می‌توانید از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر با اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (به استثنای تعطیلات)، از طریق تلفن 888-452-8609 یا از طریق ایمیل در MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov با دفتر باز پرس تماس بگیرید.

لطفا توجه داشته باشید: پیام‌های ایمیل محرمانه تلقی نمی‌شوند. شما نباید اطلاعات شخصی را در پیام ایمیل وارد کنید.

ممکن است در دفتر کمک حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. می‌توانید در مورد حقوق شنوایی یا کمک حقوقی رایگان خود از واحد تحقیق و پاسخ عمومی بپرسید:

تماس رایگان: 1-800-952-5253

اگر ناشنوا هستید و از TDD استفاده می‌کنید، تماس بگیرید: **1-800-952-8349**



فرایند شکایت

شکایت چیست؟

شکایت بیان نارضایتی از هر چیزی در مورد خدمات درمان اختلال مصرف مواد شما است که یکی از مشکلات تحت پوشش فرایند تجدیدنظر و استماع عادلانه ایالتی نیست.
روند شکایت:

- شامل رویه‌های ساده و به راحتی قابل درک است که به شما امکان می‌دهد شکایت خود را به صورت شفاهی یا کتبی ارائه کنید.
- به هیچ وجه در مقابل شما یا ارائه‌دهنده شما حساب نمی‌شود.
- به شما امکان می‌دهد تا به شخص دیگری اجازه دهید تا از طرف شما عمل کند، از جمله ارائه‌دهنده یا وکیل. اگر به شخص دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان اجازه می‌دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- اطمینان یابید افرادی که تصمیم می‌گیرند واجد شرایط انجام دادن این کار هستند و در هیچیک از سطوح قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخالت ندارند.
- نقش‌ها و مسئولیت‌های خود، سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان و ارائه‌دهنده خود را شناسایی کنید.
- ارائه راحل برای شکایت در بازه‌های زمانی مورد نیاز.

چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟

اگر از خدمات درمان اختلالات مصرف موادی که از سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان دریافت می‌کنید نارضی هستید یا نگرانی دیگری در مورد سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان دارید، می‌توانید در هر زمانی شکایت خود را به سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان ارسال کنید.

چگونه می‌توانم شکایت کنم؟

سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان پاکت‌هایی با نشانی خود در تمام سایت‌های ارائه‌دهندگان عرضه می‌کند تا شکایت خود را پست کنید. شکایات را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی مطرح کرد. شکایات شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند.



برای کمک به شکایات مربوط به خدمات اقامتی، می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران با Jewish Family Service (JFS) به شماره 282-1134 (619) تماس بگیرید.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد، می‌توانید با مرکز آموزش بهداشت و حمایت از مصرف‌کنندگان (CCHEA) با شماره تلفن رایگان آنها 734-3258 (877) تماس بگیرید.

چگونه متوجه شوم که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شکایت من را دریافت کرده است؟

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما باید به شما اطلاع دهد که شکایت شما را با ارسال تأییدیه کتبی ظرف 5 روز تقویمی پس از دریافت برای شما گرفته است. شکایتی که از طریق تلفن یا حضوری دریافت می‌شود و موافقت می‌کنید تا پایان روز کاری بعد برطرف شود، معاف است و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

چه زمانی درباره شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید ظرف 90 روز تقویمی از تاریخی که شکایت خود را ثبت کرده‌اید، درباره شکایت شما تصمیم بگیرد. در صورت درخواست تمدید، یا اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان معتقد است که نیاز به اطلاعات اضافی وجود دارد و این تأخیر به‌نفع شماست، بازه‌های زمانی ممکن است تا 14 روز تقویمی تمدید شود. نمونه ای از زمانی که تأخیر ممکن است به نفع شما باشد، زمانی است که شهرستان معتقد است اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات از شما یا سایر افراد درگیر داشته باشد، می‌تواند شکایت شما را حل کند.

چگونه متوجه شوم که آیا شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درباره شکایت من تصمیم گرفته است؟

هنگامی که تصمیمی در مورد شکایت شما گرفته شد، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان تصمیم را به‌صورت کتبی به شما یا نماینده شما اطلاع خواهد داد. اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما یا هر یک از طرفین متاثر از تصمیم را به‌موقع از شکایت مطلع نکند، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان موظف است اعلامیه تعیین منافع نامطلوب را به شما ارائه دهد و از حق شما برای درخواست استماع عادلانه ایالتی به شما بگوید. سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما موظف است در تاریخ انقضای بازه زمانی، اعلامیه تعیین منافع نامطلوب را به شما ارائه دهد.



آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟
شما می‌توانید در هر زمانی شکایت خود را مطرح کنید.



فرایند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده)

سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما مسئول است که به شما اجازه دهد تصمیمی را که در مورد خدمات درمانی اختلال مصرف مواد شما توسط سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان یا ارائه دهندگان شما گرفته شده است به چالش بکشید. دو راه برای درخواست بررسی وجود دارد. یکی از راهها استفاده از فرایند تجدیدنظر استاندارد است. راه دوم استفاده از فرایند تجدیدنظر سریع است. این دو نوع فرایند تجدیدنظر مشابه هستند. با این حال، شرایط خاصی برای واجد شرایط بودن برای درخواست تجدیدنظر سریع وجود دارد. الزامات خاص در زیر توضیح داده شده است.

تجدیدنظر استاندارد چیست؟

درخواست تجدیدنظر استاندارد درخواستی برای بررسی مشکلی است که با سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان یا ارائه دهنده خود دارید که شامل رد یا تغییر خدماتی است که فکر می کنید به آن نیاز دارید. اگر درخواست تجدیدنظر استاندارد داشته باشید، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان ممکن است حداکثر 30 روز تقویمی طول بکشد تا آن را بررسی کند. اگر فکر می کنید انتظار 30 روز تقویمی سلامت شما را به خطر می اندازد، باید درخواست تجدیدنظر سریع کنید.

فرایند استاندارد تجدیدنظر:

- به شما این امکان را می دهد که به صورت حضوری، تلفنی یا کتبی درخواست تجدیدنظر کنید.
- اطمینان یابید که درخواست تجدیدنظر به هیچ وجه علیه شما یا ارائه دهنده شما محسوب نمی شود.
- به شما امکان می دهد تا به شخص دیگری اجازه دهید تا از طرف شما عمل کند، از جمله ارائه دهنده یا وکیل. اگر به شخص دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به سامانه تحویل سازمان یافته تحویل مواد Medi-Cal شهرستان اجازه می دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- در صورت درخواست تجدیدنظر در بازه زمانی لازم، که 10 روز تقویمی از تاریخی است که اعلامیه تعیین مزایای نامطلوب شما پس-علامت گذاری شده یا شخصاً به شما داده شد، مزایای خود را ادامه دهید. تا زمانی که درخواست تجدیدنظر در حال بررسی است، مجبور نیستید برای ادامه خدمات هزینه کنید. اگر درخواست ادامه مزایا را دارید و تصمیم نهایی درخواست تجدیدنظر تصمیم به کاهش یا توقف خدماتی را که دریافت می کنید تأیید می کند، ممکن است از شما خواسته شود که هزینه خدمات ارائه شده را در زمانی که درخواست تجدیدنظر در جریان بود، بپردازید.



- اطمینان یابید افرادی که تصمیم می‌گیرند واجد شرایط انجام دادن این کار هستند و در هیچ سطح قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخالت ندارند.
- به شما یا نماینده‌تان اجازه دهید پرونده شما، از جمله سوابق پزشکی شما، و سایر اسناد یا سوابق در نظر گرفته شده در طول فرایند تجدیدنظر، قبل و بعد از آن را بررسی کند.
- به شما این امکان را می‌دهد که فرصت معقولی برای ارائه شواهد و ادعاهای واقعی یا قانونی، حضوری یا کتبی داشته باشید.
- به شما، نماینده خود یا نماینده قانونی دارایی ذی‌نفع متوفی اجازه می‌دهد که به‌عنوان طرفین تجدیدنظر در نظر گرفته شود.
- با ارسال تأییدیه کتبی به شما اطلاع دهد که درخواست تجدیدنظر شما در حال بررسی است.
- پس از تکمیل فرایند تجدیدنظر، حق شما را برای درخواست استماع عادلانه ایالتی به شما اطلاع دهد.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر کنم؟

- شما می‌توانید درخواست تجدیدنظر در سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود ارسال کنید:
- اگر شهرستان شما یا یکی از ارائه‌دهندگان طرف قرارداد شهرستان تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد Medi-Cal نیستید زیرا معیارهای دسترسی را ندارید.
 - اگر ارائه‌دهنده شما فکر می‌کند که شما به خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیاز دارید و از شهرستان درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان موافقت نمی‌کند و درخواست ارائه‌دهنده شما را رد می‌کند یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر می‌دهد.
 - اگر ارائه‌دهنده شما از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست تأیید کرده است، اما این شهرستان برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و فرایند تأیید را به‌موقع کامل نمی‌کند.
 - اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما خدماتی را بر اساس جدول زمانی که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان تنظیم کرده است به شما ارائه نمی‌کند.
 - اگر فکر نمی‌کنید که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خدماتی را به‌زودی برای رفع نیازهای شما ارائه می‌کند.
 - اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر سریع شما به موقع حل نشد.
 - اگر شما و ارائه‌دهنده‌تان در مورد خدمات اختلال مصرف مواد مورد نیازتان به توافق نرسیدید.



چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر کنم؟

شهرستان پاکت‌هایی با نشانی خود در تمام سایت‌های ارائه‌دهنده عرضه می‌کند تا شما در درخواست تجدیدنظر خود پست کنید. درخواست تجدیدنظر می‌تواند شفاهی یا کتبی باشد.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات اقامتی، می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران با Jewish Family Service (JFS) به شماره 282-1134 (619) تماس بگیرید.

برای کمک به تشکیل پرونده در مورد خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد، می‌توانید با مرکز آموزش بهداشت و حمایت از مصرف‌کنندگان (CCEA) با شماره تلفن رایگان آنها (877) 734-3258 تماس بگیرید.

چگونه می‌توانم بفهمم که درخواست تجدیدنظر من به نتیجه رسیده است؟

طرح سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما کتباً در مورد تصمیم آنها برای درخواست تجدیدنظر شما اطلاع خواهد داد. این اطلاعیه دارای اطلاعات زیر خواهد بود:

- نتایج فرایند حل‌وفصل تجدیدنظر.
- تاریخی که تصمیم تجدیدنظر گرفته شد.
- اگر درخواست تجدیدنظر به‌طور کامل به‌نفع شما حل‌وفصل نشود، اخطار همچنین حاوی اطلاعاتی در مورد حق شما برای استماع عادلانه ایالتی و روش تشکیل استماع عادلانه ایالتی خواهد بود.

آیا مهلتی برای درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟

شما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ اعلامیه تعیین منافع نامطلوب درخواست تجدیدنظر کنید. به خاطر داشته باشید که گاهی اعلامیه تعیین منافع نامطلوب دریافت نمی‌کنید. زمانی که اخطار تعیین منافع نامطلوب دریافت نکنید، هیچ مهلتی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود ندارد. بنابراین، شما می‌توانید این نوع درخواست تجدیدنظر را در هر زمان ارائه دهید.

چه زمانی درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم گرفته خواهد شد؟

سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان باید ظرف 30 روز تقویمی از زمانی که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست شما را برای درخواست تجدیدنظر دریافت می‌کند، در مورد درخواست تجدیدنظر شما تصمیم می‌گیرد. در صورت درخواست تمدید، یا اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان معتقد است که نیاز به اطلاعات اضافی وجود دارد و این تأخیر به‌نفع شماست، بازه‌های زمانی ممکن است تا 14 روز تقویمی تمدید شود. نمونه‌ای از زمانی که تأخیر به نفع شماست، زمانی است که



شهرستان معتقد است اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات از شما یا ارائه دهنده شما داشته باشد، ممکن است بتواند درخواست تجدیدنظر شما را تأیید کند.

اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم تجدیدنظر خود صبر کنم، چه؟

اگر واجد شرایط رسیدگی سریع به درخواست تجدیدنظر باشد، ممکن است روند تجدیدنظر سریع تر باشد.

درخواست تجدیدنظر سریع چیست؟

درخواست تجدیدنظر سریع راهکار سریع تری برای تصمیم گیری در مورد درخواست تجدیدنظر است. روند تسریع درخواست تجدیدنظر از روندی مشابه با فرایند تجدیدنظر استاندارد پیروی می کند. باین حال، باید نشان دهید که انتظار برای درخواست تجدیدنظر استاندارد می تواند وضعیت مصرف مواد را در شما بدتر کند. فرایند تجدیدنظر سریع نیز از مهلت های متفاوتی نسبت به تجدیدنظر استاندارد پیروی می کند. سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما، 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست های سریع را بررسی کند. می توانید درخواست شفاهی برای درخواست تجدیدنظر سریع داشته باشید. شما مجبور نیستید درخواست تجدیدنظر سریع خود را به صورت کتبی ارسال کنید.

چه زمانی می توانم درخواست تجدیدنظر سریع ارائه کنم؟

اگر فکر می کنید که انتظار تا 30 روز تقویمی برای یک تصمیم استاندارد تجدیدنظر، زندگی، سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر می اندازد، می توانید درخواست رسیدگی سریع به درخواست تجدیدنظر کنید. اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان موافقت کند که درخواست تجدیدنظر شما شرایط درخواست تجدیدنظر سریع را برآورده می کند، شهرستان شما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر توسط سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان، درخواست تجدیدنظر شما را حل خواهد کرد.

در صورت درخواست تمدید، یا اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما نشان دهد که نیاز به اطلاعات اضافی وجود دارد و تأخیر به نفع شما است، بازه زمانی ممکن است تا 14 روز تقویمی تمدید شود. اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما بازه های زمانی را تمدید کند، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان توضیحی کتبی در مورد علت تمدید بازه های زمانی به شما خواهد داد.

اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان تصمیم بگیرد که درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط درخواست تجدیدنظر سریع نیست، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما باید



تلاش معقولی را برای اطلاع‌رسانی سریع شفاهی به شما انجام دهد و ظرف 2 روز تقویمی کتباً دلیل تصمیم را به شما اطلاع خواهد داد. سپس، درخواست تجدیدنظر شما از چارچوب‌های زمانی استاندارد تجدیدنظر که قبلاً در این بخش ذکر شد، پیروی می‌کند. اگر با تصمیم شهرستان مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما با معیارهای تجدیدنظر سریع مطابقت ندارد مخالف هستید، می‌توانید شکایت خود را مطرح کنید.

هنگامی که سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان به درخواست تجدیدنظر سریع شما رسیدگی کند، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان به شما و همه طرف‌های تحت‌تأثیر به‌صورت شفاهی و کتبی اطلاع خواهد داد.



فرایند استماع عادلانه دولتی

استماع عادلانه دولتی چیست؟

استماع عادلانه ایالتی یک بررسی مستقل است که توسط اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا انجام شده است تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات درمان اختلال مصرف مواد را که تحت برنامه Medi-Cal حق دریافت آن را دارید، دریافت می‌کنید. همچنین، می‌توانید برای دریافت منابع بیشتر به اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به نشانی <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> مراجعه کنید.

حقوق شنوایی عادلانه ایالتی من چیست؟

شما حق دارید:

- در اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (که استماع ایالتی نیز نامیده می‌شود) جلسه استماع داشته باشید.
- درباره نحوه درخواست استماع عادلانه ایالتی به شما گفته شود.
- در مورد قوانین حاکم بر نمایندگی در جلسه استماع عادلانه ایالتی به شما گفته شود.
- در صورت درخواست شما برای استماع عادلانه ایالتی در بازه‌های زمانی مورد نیاز، بر اساس درخواست شما در طول فرایند استماع عادلانه ایالتی، مزایای شما ادامه یابد.

چه زمانی می‌توانم برای استماع عادلانه ایالتی اقدام کنم؟

شما می‌توانید برای یک استماع عادلانه ایالتی پرونده کنید:

- اگر فرایند تجدیدنظر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان را تکمیل کرده‌اید.
- اگر شهرستان شما یا یکی از ارائه‌دهندگان طرف قرارداد شهرستان تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد Medi-Cal نیستید زیرا معیارهای دسترسی را ندارید.
- اگر ارائه‌دهنده شما فکر می‌کند که شما به خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیاز دارید و از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست تأیید می‌کند، اما سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان موافقت نمی‌کند و درخواست ارائه‌دهنده شما را رد می‌کند یا نوع یا دفعات آن را تغییر می‌دهد.
- اگر ارائه‌دهنده شما از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست تأیید کرده است، اما این شهرستان برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و فرایند تأیید را به‌موقع کامل نمی‌کند.



- اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما خدماتی را بر اساس جدول زمانی تعیین شده به شما ارائه ندهد.
- اگر فکر نمی‌کنید که سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان خدماتی را به‌زودی برای رفع نیازهای شما ارائه می‌کند.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر سریع شما به موقع حل نشد.
- اگر شما و ارائه‌دهندگان در مورد خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مورد نیازتان توافق ندارید.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر سریع شما به موقع حل نشد.

چگونه می‌توانم درخواست استماع عادلانه ایالتی کنم؟

شما می‌توانید درخواست استماع عادلانه ایالتی کنید:

- آنلاین: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه شهرستان به نشانی نشان داده شده در اعلامیه تعیین مزایای نامطلوب یا از طریق دورنگار یا پست به نشانی زیر ارسال کنید:

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

یا از طریق دورنگار به **916-651-5210** یا **916-651-2789**.

شما همچنین می‌توانید درخواست استماع عادلانه ایالتی یا استماع سریع عادلانه ایالتی کنید:

- تلفنی: با شماره رایگان **800-743-8525** یا **855-795-0634** با بخش شنوایی ایالتی تماس بگیرید، یا با خط رایگان درخواست عمومی و پاسخ به شماره **800-952-5253** یا TDD به شماره **800-952-8349** تماس بگیرید.

آیا مهلتی برای تشکیل پرونده برای استماع عادلانه ایالتی وجود دارد؟

شما فقط 120 روز تقویمی فرصت دارید تا درخواست استماع عادلانه ایالتی کنید. 120 روز از تاریخ اعلامیه تصمیم تجدیدنظر کتبی سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان شروع می‌شود.

اگر اعلامیه تعیین منفعت نامطلوب را دریافت نکردید، می‌توانید در هر زمانی درخواست استماع عادلانه ایالتی بدهید.



آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم استماع عادلانه ایالتی هستم به خدمات ادامه دهم؟

بله، اگر در حال حاضر تحت درمان هستید و می‌خواهید درمانتان در حین درخواست تجدیدنظر ادامه یابد، باید ظرف مدت 10 روز از تاریخ خوردن مهر پستی به اطلاعیه تصمیم درخواست تجدیدنظر یا تحویل آن به شما درخواست «استماع عادلانه ایالتی» کنید یا این درخواست را قبل از تاریخ اعلام شده از سوی سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان برای توقف یا کاهش خدمات ارائه دهید. وقتی درخواست استماع عادلانه ایالتی می‌کنید، باید بگویید که می‌خواهید به درمان خود ادامه دهید. علاوه بر این، تا زمانی که جلسه استماع عادلانه ایالتی در حال بررسی است، مجبور نخواهید بود برای خدمات دریافت‌شده هزینه بپردازید.

اگر درخواست ادامه مزایا را دارید، و تصمیم نهایی جلسه استماع عادلانه ایالتی تصمیم به کاهش یا توقف خدماتی را که دریافت می‌کنید تأیید می‌کند، ممکن است از شما خواسته شود که هزینه خدمات ارائه‌شده را در زمانی که جلسه استماع عادلانه ایالتی معلق بود، بپردازید.

چه زمانی درباره تصمیم استماع عادلانه ایالتی من تصمیمی گرفته خواهد شد؟

پس از درخواست استماع عادلانه ایالتی، تصمیم‌گیری در مورد پرونده شما و ارسال پاسخ به شما ممکن است 90 روز طول بکشد.

آیا می‌توانم سریعتر یک استماع عادلانه ایالتی دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید که انتظار طولانی مدت برای سلامتی شما مضر است، ممکن است بتوانید در عرض سه روز کاری پاسخ دریافت کنید. از پزشک عمومی یا ارائه دهنده دیگر خود بخواهید برای شما نامه بنویسد. شما همچنین می‌توانید یک نامه بنویسید. نامه باید با جزئیات توضیح دهد که چگونه انتظار تا 90 روز برای تصمیم‌گیری پرونده شما به زندگی، سلامتی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد آسیب‌جدی وارد می‌کند. سپس، مطمئن شوید که درخواست «استماع سریع» کرده‌اید و نامه را با درخواست خود برای استماع ارائه دهید.

بخش خدمات اجتماعی، بخش استماع ایالتی، درخواست شما را برای رسیدگی سریع عادلانه ایالتی بررسی خواهد کرد و تصمیم خواهد گرفت که آیا واجد شرایط است یا خیر. اگر درخواست رسیدگی سریع شما تأیید شود، جلسه استماع برگزار می‌شود و تصمیم استماع ظرف 3 روز کاری از تاریخ دریافت درخواست شما توسط بخش استماع ایالتی صادر می‌شود.



اطلاعات مهم در مورد برنامه Medi-Cal

آیا حمل و نقل موجود است؟

اگر در رسیدن به قرارهای پزشکی یا قرارهای درمان مواد مخدر و الکل مشکل دارید، برنامه Medi-Cal می‌تواند به شما در یافتن وسایل حمل و نقل کمک کند. حمل و نقل ممکن است برای ذی‌نفعان Medi-Cal که قادر به تامین وسایل نقلیه به تنهایی نیستند و برای دریافت برخی از خدمات تحت پوشش Medi-Cal نیاز پزشکی دارند، ارائه شود. دو نوع حمل و نقل برای قرار ملاقات وجود دارد:

- حمل و نقل غیر پزشکی حمل و نقل با وسیله نقلیه شخصی یا عمومی برای افرادی است که راه دیگری برای رسیدن به نوبت خود ندارند.

- حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی حمل و نقل با آمبولانس، ون ویلچر یا ون مجهز برای کسانی است که نمی‌توانند از وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

وسایل حمل و نقل برای سفر به داروخانه یا تهیه لوازم پزشکی، پروتز، ارتز و سایر تجهیزات مورد نیاز در دسترس است. برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک در مورد حمل و نقل، با برنامه مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

اگر Medi-Cal دارید اما در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و نیاز به حمل و نقل غیر پزشکی به خدمات مرتبط با سلامت دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان تماس بگیرید. هنگامیکه با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، آنها اطلاعاتی در مورد تاریخ و زمان قرار ملاقات شما می‌خواهند. اگر به حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی نیاز دارید، ارائه‌دهنده شما می‌تواند حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی را تجویز کند و شما را با یک ارائه‌دهنده حمل و نقل در تماس قرار دهد تا سفر شما را به و از قرار ملاقات (های) شما هماهنگ کند.

اطلاعات اضافی ویژه شهرستان

اگر به حمل و نقل غیر پزشکی نیاز دارید، فهرستی از ارائه‌دهندگان حمل و نقل غیر پزشکی تأیید شده در

[https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf)

[Nonmedical-Transportation-Providers.pdf](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf) موجود است.



خدمات اضطراری چیست؟

خدمات اضطراری در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تحت پوشش قرار می‌گیرد. اگر فکر می‌کنید یک موقعیت اضطراری مرتبط با سلامتی دارید، با 911 تماس بگیرید یا برای کمک به نزدیک‌ترین اورژانس بروید.

خدمات اضطراری خدماتی هستند که برای یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره، از جمله شرایط پزشکی اورژانسی روانپزشکی ارائه می‌شوند.

یک وضعیت پزشکی اضطراری زمانی وجود دارد که علائمی دارید که باعث درد شدید یا یک بیماری جدی یا آسیب می‌شود، که یک فرد غیرپزشک محتاط (یک فرد غیر پزشک محتاط و با دقت) معتقد است که بدون مراقبت پزشکی می‌تواند انتظارش را داشته باشد که:

- سلامتی خود را در معرض خطر جدی قرار دهید، یا
- اگر باردار هستید، سلامتی خود یا فرزند داخل رحم خود را در معرض خطر جدی قرار دهید، یا
- باعث آسیب جدی به نحوه عملکرد بدن شما شود، یا
- باعث آسیب جدی به هر عضو یا قسمتی از بدن شود.

شما حق دارید در مواقع اضطراری از هر بیمارستانی استفاده کنید. خدمات اضطراری هرگز نیاز به مجوز قبلی ندارند.

آیا باید برای Medi-Cal پرداخت کنم؟

بسته به مقدار پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا به‌دست می‌آورید، ممکن است مجبور شوید برای Medi-Cal هزینه پرداخت کنید.

- اگر درآمد شما کمتر از محدودیت‌های Medi-Cal برای تعداد خانواده شما باشد، مجبور نخواهید بود برای خدمات Medi-Cal هزینه‌ای بپردازید.
- اگر درآمد شما بیش از محدودیت‌های Medi-Cal برای اندازه خانواده شما باشد، باید مقداری پول برای خدمات درمانی اختلالات مصرف مواد یا پزشکی خود بپردازید. مبلغی که پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» شما نامیده می‌شود. هنگامی که «سهم هزینه» خود را پرداخت کردید، Medi-Cal مابقی قبض‌های پزشکی تحت‌پوشش شما را برای آن ماه پرداخت خواهد کرد. در ماه‌هایی که هزینه‌های درمانی ندارید، مجبور نیستید چیزی بپردازید.



- ممکن است مجبور شوید برای هر درمانی تحت Medi-Cal «پرداخت مشترک» بپردازید. این بدان معناست که هر بار که خدمات پزشکی دریافت می‌کنید یا برای خدمات عادی خود به اورژانس بیمارستان می‌روید، مبلغی را از جیب خود پرداخت می‌کنید.

ارائه‌دهنده شما به شما خواهد گفت که آیا نیاز به پرداخت مشترک دارید یا خیر.

در صورت داشتن افکار خودکشی با چه کسی تماس بگیرم؟

اگر شما یا شخصی که می‌شناسید در بحران هستید، لطفاً با خط حیاتی پیشگیری از خودکشی ملی به شماره **988** یا **1-800-273-TALK (8255)** تماس بگیرید. چت در <https://988lifeline.org/> موجود است.

برای ساکنین محلی که به دنبال کمک در شرایط بحرانی هستند و برای دسترسی به برنامه‌های بهداشت روان محلی، لطفاً با خط دسترسی و بحران (ACL) به این شماره تماس بگیرید: (888) 724-7240 (TTY: 711).

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal، از تارنمای وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی به نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> دیدن کنید.



دستورات پیش‌فرض

دستورات پیش‌فرض چیست؟

شما حق دارید یک دستور پیش‌فرض داشته باشید. یک دستور پیش‌فرض دستور عملی کتبی در مورد مراقبت‌های بهداشتی شماست که تحت قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته شده است. این شامل اطلاعاتی است که بیان می‌کند اگر یا زمانی که نمی‌توانید از جانب خودتان صحبت کنید چگونه می‌خواهید مراقبت‌های بهداشتی ارائه شود یا می‌گویید چه تصمیم‌هایی می‌خواهید گرفته شود. ممکن است گاهی اوقات دستوری را بشنوید که به‌عنوان یک وصیت‌نامه زنده یا وکالت نامه مدت‌دار توصیف می‌شود.

قانون کالیفرنیا دستورات پیش‌فرض را به‌عنوان یک دستور العمل شفاهی یا کتبی مراقبت‌های بهداشتی فردی یا یک وکالت‌نامه (سند کتبی به شخصی اجازه می‌دهد تا برای شما تصمیم بگیرد) تعریف می‌کند. همه سامانه‌های تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان‌ها ملزم به داشتن خط‌مشی‌های دستورات پیش‌فرض هستند. اگر این اطلاعات از شما خواسته شود، سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان شما ملزم به ارائه اطلاعات مکتوب در مورد خط‌مشی‌های دستورات پیش‌فرض سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان و توضیحی درباره قانون ایالتی است. اگر مایل به درخواست اطلاعات هستید، باید برای کسب اطلاعات بیشتر با سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود تماس بگیرید.

یک دستور العمل قبلی طراحی شده است تا به افراد اجازه دهد بر درمان خود کنترل داشته باشند، به‌ویژه زمانی که قادر به ارائه دستور العمل در مورد مراقبت خود نیستند. این یک سند قانونی است که به افراد اجازه می‌دهد پیشاپیش بگویند که در صورت ناتوانی در تصمیم‌گیری در مورد مراقبت‌های بهداشتی، خواسته‌هایشان چیست. این ممکن است شامل مواردی مانند حق پذیرش یا امتناع از درمان پزشکی، جراحی یا سایر انتخاب‌های مراقبت‌های بهداشتی باشد. در کالیفرنیا، یک دستور پیش‌فرض شامل دو بخش است:

- انتصاب یک نماینده (فردی) از سوی شما که در مورد مراقبت‌های بهداشتی شما تصمیم می‌گیرد؛ و
- دستور العمل‌های مراقبت‌های بهداشتی فردی شما

می‌توانید فرمی برای دستورات پیش‌فرض از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان خود یا به‌صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما این حق را دارید که دستورات پیش‌فرض را به همه ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی خود ارائه دهید. شما همچنین حق دارید دستورات پیش‌فرض خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.

اگر سؤالی در مورد قانون کالیفرنیا در مورد الزامات دستورات پیش‌فرض دارید، می‌توانید نامه‌ای به این نشانی ارسال کنید:



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

اطلاعات اضافی ویژه شهرستان

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد دستورالعمل پیش فرض، می‌توانید از سایت‌های ارائه‌دهنده اختلال مصرف مواد دارای قرارداد در استان سن‌دیگو بازدید کنید یا از آنها پرس‌وجو کنید.



حقوق و مسئولیت های ذی نفع

حقوق من به عنوان دریافت کننده خدمات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان چیست؟
به عنوان فردی که واجد شرایط Medi-Cal هستید و در یک شهرستان سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal زندگی می کنید، حق دارید خدمات درمان اختلال مصرف مواد ضروری از نظر پزشکی را از سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان دریافت کنید. شما حق دارید:

- با شما با احترام رفتار شود و به حق شما برای حفظ حریم خصوصی و نیاز به حفظ محرمانه بودن اطلاعات پزشکی خود توجه شود.
- اطلاعاتی را در مورد گزینه های درمانی موجود و گزینه های جایگزین، که به شیوه ای متناسب با شرایط و توانایی ذینفع برای درک ارائه شده است، دریافت کنید.
- در تصمیم گیری های مربوط به مراقبت از اختلال مصرف مواد، از جمله حق امتناع از درمان، شرکت کنید.
- دسترسی به موقع به مراقبت، از جمله خدمات در دسترس 24 ساعته، 7 روز هفته، در مواقعی که از نظر پزشکی برای درمان یک وضعیت اضطراری یا شرایط فوری یا بحرانی ضروری است، دریافت کنید.
- اطلاعات این کتابچه راهنما را در مورد خدمات درمان اختلال مصرف مواد تحت پوشش سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان، سایر تعهدات سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان و حقوق خود که در اینجا توضیح داده شده است، دریافت کنید.
- از اطلاعات بهداشتی محرمانه خود محافظت کنید.
- یک کپی از سوابق پزشکی خود را درخواست و دریافت کنید و درخواست کنید که در صورت نیاز اصلاح شود.
- مطالب مکتوب را در قالب های جایگزین (شامل خط بریل، حروف درشت و قالب صوتی) در صورت درخواست و به موقع متناسب با قالب درخواستی دریافت کنید.
- مطالب نوشتاری را به زبان هایی که حداقل پنج درصد یا 3000 نفر از ذی نفعان سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان صحبت می کنند دریافت کنید (هر کدام کمتر باشد).
- خدمات ترجمه شفاهی را برای زبان دلخواه خود دریافت کنید.
- خدمات درمان اختلال مصرف مواد را از یک سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان دریافت کنید که در زمینه های در دسترس بودن خدمات، تضمین ظرفیت و خدمات کافی، هماهنگی و تداوم مراقبت، و پوشش و مجوز خدمات تابع الزامات قرارداد خود با دولت است.



- اگر ذی‌نفع زیر 21 سال هستید به خدمات رضایت زیر سن قانونی دسترسی داشته باشید.
- اگر سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی نداشته باشد که بتواند خدمات را ارائه دهد، به‌موقع به خدمات پزشکی ضروری خارج از شبکه دسترسی پیدا کنید. «ارائه‌دهنده خارج از شبکه» به معنای ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان نیست. شهرستان باید مطمئن شود که برای دیدن یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، هیچ هزینه اضافی پرداخت نمی‌کنید. برای کسب اطلاعات در مورد نحوه دریافت خدمات از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، می‌توانید با خدمات ذی‌نفع با شماره 724-724 (888) 7240 تماس بگیرید.
- نظر دوم را از یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی واجد شرایط در داخل شبکه شهرستان یا یک متخصص در خارج از شبکه بدون هزینه اضافی بخواهید.
- شکایات خود را به‌صورت شفاهی یا کتبی در مورد سازمان یا مراقبت‌های دریافتی ثبت کنید.
- پس از دریافت اعلامیه تعیین منفعت نامطلوب، از جمله اطلاعاتی در مورد شرایطی که تحت آن درخواست تجدیدنظر سریع ممکن است، درخواست تجدیدنظر کنید.
- درخواست یک استماع عادلانه ایالتی، از جمله اطلاعاتی در مورد شرایطی که تحت آن یک استماع عادلانه ایالتی سریع امکان‌پذیر است.
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان وسیله‌ای برای اجبار، انضباط، راحتی یا تلافی استفاده می‌شود، رها باشید.
- برای استفاده از این حقوق بدون تأثیر نامطلوب بر نحوه رفتار شما توسط منطقه، ارائه‌دهندگان یا ایالت سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، عاری از تبعیض باشید.

مسئولیت‌های من به‌عنوان دریافت‌کننده سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان چیست؟
 به‌عنوان دریافت‌کننده خدمات سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، مسئولیت شما بر عهده شماست:

- مطالب اطلاع‌رسانی ذی‌نفع را که از سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان دریافت کرده‌اید، به دقت مطالعه کنید. این مواد به شما کمک می‌کند تا بفهمید که کدام خدمات در دسترس هستند و در صورت نیاز چگونه می‌توانید درمان شوید.



- طبق برنامه در درمان خود شرکت کنید. اگر در طول درمان با ارائه‌دهنده خود همکاری کنید، بهترین نتیجه را خواهید داشت. اگر لازم است یک قرار ملاقات را از دست بدهید، حداقل 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و برای روز و ساعت دیگری برنامه‌ریزی کنید.
- هنگام شرکت در درمان، همیشه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و یک شناسه عکس‌دار همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم نیاز دارید، قبل از قرار ملاقات، به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های پزشکی خود را به ارائه‌دهنده خود بگویید. هرچه اطلاعات کامل‌تری در مورد نیازهای خود به اشتراک بگذارید، درمان شما موفقیت‌آمیزتر خواهد بود.
- مطمئن شوید که از ارائه‌دهنده خود هر سوالی دارید بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعاتی را که در طول درمان دریافت می‌کنید کاملاً درک کنید.
- مایل به ایجاد یک رابطه کاری قوی با ارائه‌دهنده‌ای باشید که شما را درمان می‌کند.
- اگر در مورد خدمات خود سوالی دارید یا اگر مشکلی با ارائه‌دهنده خود دارید که قادر به حل آن نیستید، با سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان تماس بگیرید.
- اگر تغییراتی در اطلاعات شخصی خود دارید، به ارائه‌دهنده خود و سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان اطلاع دهید. این شامل نشانی، شماره تلفن و هرگونه اطلاعات پزشکی دیگری است که می‌تواند بر توانایی شما برای شرکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که درمان شما را ارائه می‌دهند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر مشکوک به تقلب یا تخلف هستید، آن را گزارش دهید:
 - وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی از هر کسی که مشکوک به کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده از Medi-Cal است می‌خواهد با خط تلفن DHCS Medi-Cal Fraud به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرد. اگر احساس می‌کنید این یک وضعیت اضطراری است، لطفاً برای کمک فوری با **911** تماس بگیرید. تماس رایگان است و ممکن است تماس‌گیرنده ناشناس باقی بماند.
 - همچنین، می‌توانید کلاهبرداری یا سوءاستفاده مشکوک را از طریق ایمیل به fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین در <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> استفاده کنید.



انتقال درخواست مراقبت

چه زمانی می‌توانم درخواست کنم ارائه‌دهنده قبلی و فعلی خود را خارج از شبکه نگه دارم؟

- پس از پیوستن به شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، می‌توانید درخواست کنید که ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود را برای مدتی نگه دارید اگر:
 - انتقال به ارائه‌دهنده جدید به سلامتی شما آسیب جدی وارد می‌کند یا خطر بستری شدن در بیمارستان یا بستری شدن در مراکز دیگر را افزایش می‌دهد؛ و
 - شما قبل از تاریخ انتقال خود به سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان، از ارائه‌دهنده خارج از شبکه درمان دریافت می‌کردید.

چگونه می‌توانم درخواست کنم که ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود را نگه دارم؟

- شما، نمایندگان مجاز یا ارائه‌دهنده فعلی‌تان، می‌توانید درخواستی را به‌صورت کتبی به سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان ارسال کنید. همچنین، می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) برای کسب اطلاعات در مورد نحوه درخواست خدمات از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه تماس بگیرید.
- شهرستان سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان تأییدیه کتبی دریافت درخواست شما را ارسال می‌کند و ظرف سه (3) روز کاری به درخواست شما رسیدگی می‌کند.

اگر پس از انتقال به سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان همچنان به ملاقات با ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود ادامه دهم، چه؟

- شما می‌توانید درخواست انتقال عطف به ماسبق مراقبت را ظرف سی (30) روز تقویمی پس از دریافت خدمات از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه انجام دهید.

چرا سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست انتقال مراقبت من را رد می‌کند؟

- سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان ممکن است درخواست شما برای حفظ ارائه‌دهنده قبلی و خارج از شبکه شما را رد کند، اگر:
 - سامانه تحویل سازمان‌یافته مواد Medi-Cal شهرستان مشکلات کیفیت مراقبت را با ارائه‌دهنده مستند کرده است.

اگر درخواست انتقال مراقبت من رد شود چه اتفاقی می‌افتد؟



- اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان انتقال مراقبت شما را رد کند، این کار را انجام می دهد:

- کتباً به شما اطلاع دهد؛

- حداقل یک ارائه دهنده جایگزین درون شبکه به شما پیشنهاد می دهد که همان سطح خدمات

- ارائه دهنده خارج از شبکه را ارائه می دهد؛ و

- در صورت مخالفت با رد، حق خود را برای ارائه شکایت به شما اطلاع دهد.

- اگر سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان چندین گزینه جایگزین ارائه دهنده درون

شبکه را به شما پیشنهاد دهد و شما انتخابی نداشته باشید، سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal

شهرستان، شما را به یک ارائه دهنده درون شبکه معرفی می کند و به کتباً شما اطلاع می دهد. اگر

ارائه دهنده خارج از مراقبت از پذیرش نرخ های قرارداد منطقه DMC-ODS یا نرخ های DMC برای

خدمات DMC-ODS قابل اجرا امتناع کند یا اگر ارائه دهنده خارج از مراقبت ارائه دهنده فعلی دارای

گواهی DMC نیست.

اگر درخواست انتقال مراقبت من تأیید شود چه اتفاقی می افتد؟

- در طی هفت (7) روز پس از تأیید درخواست انتقال مراقبت شما، سامانه تحویل سازمان یافته مواد

Medi-Cal شهرستان به شما موارد زیر را ارائه می دهد:

- تأیید درخواست؛

- مدت زمان انتقال ترتیبات مراقبت؛

- فرایندی که برای انتقال مراقبت شما در پایان دوره تداوم مراقبت رخ می دهد؛ و

- حق شما برای انتخاب ارائه دهنده متفاوت از شبکه ارائه دهنده سامانه تحویل سازمان یافته مواد

Medi-Cal شهرستان در هر زمان.

درخواست انتقال مراقبت من چقدر سریع پردازش می شود؟

- سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان بررسی درخواست انتقال مراقبت شما را ظرف

سی (30) روز تقویمی از تاریخی که سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان درخواست

شما را دریافت کرده است، تکمیل خواهد کرد.



در پایان دوره انتقال مراقبت من چه اتفاقی می افتد؟

- سامانه تحویل سازمان یافته مواد Medi-Cal شهرستان سی (30) روز تقویمی قبل از پایان دوره انتقال مراقبت، روندی را که برای انتقال مراقبت شما به یک ارائه دهنده درون شبکه در پایان دوره شما رخ خواهد داد، به شما اطلاع می دهد.

