

## **Вы можете получить помощь, если вы недовольны предоставленными услугами**

Если у вас есть вопросы или замечания по поводу полученных услуг, пожалуйста, поделитесь ими со своим консультантом или специалистом программы. Мы убеждены, что это наилучший способ сообщить об имеющихся у вас опасениях. Сотрудники программы готовы выслушать вас и помочь. Если вам неудобно обращаться к сотруднику или у вас по-прежнему есть какие-либо опасения, вы можете связаться со следующими организациями.

- Чтобы получить помощь с подачей жалобы в отношении **обслуживания в стационаре и/или лечебном учреждении с проживанием**, вы можете позвонить в **программу защиты прав пациентов организации Jewish Family Service (JFS)** по номеру (619) 282-1134 или 1-800-479-2233.
- Для получения помощи с подачей жалоб, касающихся амбулаторного лечения, вы можете позвонить в **Центр просвещения и защиты прав потребителей в сфере здравоохранения (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA)** по бесплатному номеру (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).

Если у вас есть претензии по поводу качества вашего обслуживания, вы хотите обжаловать решение, ограничивающее предоставление вам помощи, либо вы хотите узнать о статусе вашей апелляции или жалобы, вы можете обратиться в одно из перечисленных выше учреждений. Участники Medi-Cal имеют доступ к услугам и правам, предусмотренным законодательством штата и федеральным законодательством.

Вы также можете подать апелляцию в ускоренном порядке, если ее рассмотрение в рамках стандартной процедуры может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность обеспечить, поддержать или восстановить максимальную дееспособность.

Хотите узнать больше?

Для получения дополнительной информации о процедуре рассмотрения жалоб и апелляций, а также о ваших правах в рамках SMHS и DMC-ODS попросите у вашего поставщика услуг экземпляр **Справочного руководства для участников программы по охране поведенческого здоровья округа Сан-Диего** (County of San Diego Behavioral Health Member Handbook) или найдите его в Интернете по адресу [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) на странице [Beneficiary & Families](#) («Получатели и семьи»).

## **Полезные ресурсы**

**Access and Crisis Line (служба по обеспечению доступа и помощи в кризисных ситуациях)**  
888-724-7240 (TTY: 711)

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

**Служба мобильной помощи в кризисных ситуациях (Mobile Crisis Response Team, MCRT)**  
<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/mcrt.html>

**Веб-сайт Службы поведенческого здоровья округа Сан-Диего**  
<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hsa/programs/bhs.html>

**Справочник поставщиков услуг округа Сан-Диего**  
<https://sdcountrybhs.com/ProviderDirectory>

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

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



## **Краткое руководство для участников программы по охране поведенческого здоровья**

**Специализированные услуги по охране психического здоровья (Specialty Mental Health Services, SMHS)**

**Система организованной помощи наркозависимым по программе Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS)**

## Услуги по охране поведенческого здоровья

Если вы считаете, что вам необходимы услуги по охране поведенческого здоровья (behavioral health, BH), такие как специализированная психиатрическая помощь и/или услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, вы можете позвонить в свой округ по номеру телефона, указанному на обратной стороне этого буклета. При обращении в округ вас попросят ответить на несколько предварительных вопросов и запишут на прием для проведения оценки.

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

### Ваши права как участника Medi-Cal:

- Уважительное отношение к вам, а также уважение вашего права на достоинство личности и неприкосновенность частной жизни.
- Получение информации о доступных вариантах лечения в четкой и понятной форме.
- Участие в принятии решений, касающихся вашего поведенческого здоровья, включая право отказаться от любого лечения, которое вы не желаете получать.
- Получение справочного руководства с информацией о предоставляемых округом услугах, обязанностях округа и ваших правах.

- Запрос копии вашей медицинской карты и внесение в нее изменений (если необходимо).
- Запрет любых форм ограничений или изоляции, применяемых в качестве средства принуждения, дисциплинарного наказания, обеспечения удобства или возмездия.
- Своевременное получение по отдельному запросу письменных материалов в альтернативных форматах, например документов, напечатанных шрифтом Брайля или крупным шрифтом.
- Получение услуг по охране поведенческого здоровья от округа, который соблюдает условия своего контракта со штатом в отношении доступности, необходимого объема, координации, страхового покрытия и одобрения услуг.
- Реализация своих прав без негативных последствий для лечения.
- Получение лечения и услуг в соответствии с вашими правами, описанными в справочном руководстве, и всеми действующими федеральными законами и законами штата.
- В соответствии с законами штата вам могут предоставляться дополнительные права в отношении лечения поведенческих расстройств.

### Виды предоставляемых услуг

#### Услуги DMC-ODS включают:

- Ранее вмешательство
- Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения
- Амбулаторное и интенсивное амбулаторное лечение
- Лечение в стационаре
- Программа лечения наркотической зависимости
- Купирование абстинентного синдрома
- Медикаментозное лечение зависимости
- Реабилитация и социализация заключенных
- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal
- Услуги по реабилитации
- Координация ухода

- Программа поощрения пациентов с целью предотвращения срывов
- Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях
- Методы традиционной медицины
- Расширенные услуги общественных медицинских работников
- Поддержка с трудоустройством

#### Услуги SMH включают:

- Амбулаторное обслуживание для взрослых
- Стационарное лечение для взрослых и пациентов, находящихся в кризисном состоянии
- Услуги по медикаментозному сопровождению
- Кризисное вмешательство и стабилизация в кризисных ситуациях
- Услуги интенсивной терапии и реабилитации в отделении дневного пребывания
- Амбулаторные клинические услуги для детей и подростков (включая услуги SchoolLink, программы по делам несовершеннолетних и другие специализированные программы)
- Индивидуальное сопровождение пациентов и координация ухода
- Кризисное вмешательство и стабилизация в кризисных ситуациях
- Услуги в лечебном учреждении с проживанием для детей и подростков
- Услуги психиатрического стационара
- Услуги психиатрических медицинских учреждений
- Терапевтическое патронатное воспитание
- Реабилитация и социализация заключенных
- Услуги взаимной поддержки по программе Medi-Cal
- Услуги мобильной помощи в кризисных ситуациях
- Расширенные услуги общественных медицинских работников
- Поддержка с трудоустройством

Для получения полной информации о доступных услугах и их описания попросите у вашего поставщика услуг экземпляр **Справочного руководства для участников программы по охране поведенческого здоровья округа Сан-Диего** или найдите его в Интернете по адресу [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) на странице [Beneficiary & Families](#) («Получатели и семьи»).