

سانتا کلارا کانتی پلان بیمه بهداشت روانی کتابچه راهنمای ذینفع

خدمات تخصصی بهداشت روانی



828 S. Bascom Ave., Suite 200
San Jose, CA 95128

تاریخ انتشار

مه 2019



با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Tagalog (Tagalog –Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 번으로 전화해 주십시오.

中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)。

با شماره 1 (800) 704-0900 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. (800) 704-0900 یا (800) 855-7100 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (800) 704-0900 (رقم هاتف الصم والبكم: 1 (800) 855-7100 أو 711)

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) पर कॉल करें।

با شماره 1 (800) 704-0900 یا MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



ภาษาไทย)Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ខ្មែរ)Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: អស៊ីសជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំណុំអុីនធឺណិត។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)។

ພາສາລາວ)Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີຮ່ວມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

با شماره 1 (800) 704-0900 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



فهرست مطالب

7	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
8	اطلاعیه ممنوعیت تبعیض
12	اطلاعات کلی
15	اطلاعات درباره برنامه MEDI-CAL
19	چطور بفهمید خودتان یا فردی آشنای شما به کمک نیاز دارد
22	دسترسی به خدمات سلامت روانی تخصصی
27	معیارهای ضرورت پزشکی
29	انتخاب یک تأمین کننده
31	دامنه خدمات
37	تعیین های سود مخالف توسط MHP شما
40	روند حل و فصل مشکل: طرح شکایت یا فرجام خواهی
42	روند شکایت
44	روند فرجام خواهی (استاندارد و تسریع شده)
52	زیست‌خواست
54	حقوق و مسئولیت‌های ذینفع
59	تاییدیه دریافت



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

می‌توانید این «کتابچه راهنمای ذینفع» و مطالب دیگر را رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. با
Santa Clara County – Behavioral Health Services Department (SCC-BHSD) تماس بگیرید.
این تماس رایگان است.

سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را رایگان در قالب‌های کمکی مانند بریل، چاپ درشت با قلم شماره 18 یا صوتی دریافت کنید. با
SCC-BHSD تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات ترجمه شفاهی

لزومی ندارد که از دوستان یا بستگان به عنوان مترجم استفاده کنید. خدمات رایگان ترجمه شفاهی، زبانی و فرهنگی
شبانه‌روزی و در همه روزهای هفته ارائه می‌شود. برای دریافت این کتابچه به زبان دیگر یا برای استفاده از خدمات
ترجمه شفاهی، زبانی و فرهنگی، با SCC-BHSD تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا
کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی
<https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اطلاعیه ممنوعیت تبعیض

اعمال تبعیض عملی غیرقانونی است. SCC-BHSD از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. -SCC BHSD اعمال تبعیض غیرقانونی، محروم کردن افراد یا رفتار دوگانه با افراد بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، تابعیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، بیماری، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنس، هویت جنسی یا گرایش جنسی را ممنوع می‌داند.

SCC-BHSD خدمات زیر را ارائه می‌کند:

• کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دچار معلولیت برای فراهم کردن امکان ایجاد ارتباط بهتر برای آنها، مانند:

- مترجمان ورزیده زبان اشاره
- اطلاعات کتبی در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، صوتی، قالب‌های الکترونیکی رایج، قالب‌های دیگر)

• خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:

- مترجمان ورزیده
- اطلاعات کتبی به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، می‌توانید در هر ساعت از شبانه‌روز و در هر یک از روزهای هفته با SCC-BHSD تماس بگیرید. اگر دچار مشکل شنوایی یا گفتاری هستید، با 711 تماس بگیرید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روش طرح شکایت:

اگر فکر می‌کنید که SCC-BHSD در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا شما را بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، تابعیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، بیماری، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنس، هویت جنسی یا گرایش جنسی مشمول تبعیض کرده است، می‌توانید شکایت خود را تسلیم بخش «تضمین کیفیت» اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی (SCC-BHSD-QA) کنید. امکان طرح شکایت تلفنی، کتبی، حضوری یا الکترونیکی وجود دارد:

- تلفنی: از ساعت 8 صبح تا 5 ب.ظ روزهای دوشنبه تا جمعه با شماره (800) 704-0900 1 با SCC-BHSD-QA تماس بگیرید. اگر دچار مشکل شنوایی یا گفتاری هستید، با 711 تماس بگیرید.
- کتبی: فرم شکایت پر شده یا نامه شکایت را به نشانی زیر بفرستید:

SCC-BHSD-QA
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159-8504

- حضوری: به دفتر ارائه‌دهنده خود یا SCC-BHSD مراجعه کنید و بگویید که قصد طرح شکایت دارید. در ضمن، فرمهای ترجمه شده به همه زبان‌های اصلی در لابی در دسترس شما قرار دارد و می‌توانید آنها را بدون کسب اجازه از دیگران بردارید.
- الکترونیکی: به وبسایت SCC-BHSD-QA به نشانی زیر مراجعه کنید:
<https://www.sccgov.org/sites/bhd/info/grievance/pages/default.aspx>.

با شماره (800) 704-0900 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



دفتر حقوق مدنی – اداره خدمات مراقبت سلامتی کالیفرنیا

همچنین می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی در اداره خدمات مراقبت سلامتی کالیفرنیا، دفتر حقوق مدنی، بصورت تلفنی، نوشتاری یا الکترونیکی مطرح کنید:

- تلفنی: با شماره **7370-440 (916) 1** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با شماره **711 (خدمات کمکی ارتباط از راه دور)** تماس بگیرید.
- نوشتاری: یک فرم شکایت پر کنید یا نامه ارسال کنید به:

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

فرم‌های شکایت در وب سایت http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود است.

- الکترونیکی: یک ایمیل به آدرس زیر بفرستید CivilRights@dhcs.ca.gov.

دفتر حقوق مدنی – وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا

اگر باور دارید بر اساس نژاد، رنگ، مبدأ ملیتی، سن، ناتوانی، یا جنسی مورد تبعیض قرار گرفته اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی را بصورتی تلفنی، نوشتاری یا الکترونیکی مستقیماً در وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا، دفتر حقوق مدنی مطرح کنید:

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- **تلفنی:** با شماره **1 (800) 368-1019** تماس بگیرید. اگر به خوبی نمی‌شنوید یا سخن نمی‌گویید، لطفاً با **TTY/TDD 1 (800) 537-7697** تماس بگیرید.

- نوشتاری: یک فرم شکایت پر کنید یا نامه ارسال کنید به:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در وب سایت <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود است.

- الکترونیکی: به درگاه شکایت اداره حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> سر بزنید.

با شماره **704-0900 (800) 1** با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اطلاعات کلی

چرا خواندن این کتابچه مهم است؟

از این که SCC-BHSD را انتخاب کرده‌اید، خوشحالیم. ما، به عنوان پلان بیمه مراقبت مدیریت شده، می‌کوشیم تا ذینفعان خود را از خدمات باکیفیت، مقرون‌به‌صرفه و بهنگام بهره‌مند کنیم.

این کتابچه با همکاری ذینفعان، وکلا، ارائه‌دهندگان قرارداد، کارکنان و اعضای حامی جامعه تهیه شده است. هدف از تهیه این کتابچه آشنا ساختن شما با رسالت و ارزش‌های ما، معرفی منابع موجود به شما و ارائه اطلاعات درباره حقوق شماست.

دیدگاه ما:

دیدگاه SCC-BHSD این است که مطمئن شویم که همه ذینفعان نیازمند خدمات عمومی بهداشت رفتاری:

- از سلامت جسمی و عاطفی و زمینه‌های شادی و موفقیت برخوردارند
- در وضعیت ایمن و پایدار زندگی می‌کنند
- در شبکه‌های اجتماعی سودمند و حمایتی عضو هستند
- به فعالیت‌های هدفمند تحصیلی و کاری می‌پردازند
- در برابر آسیب‌های محیط یا دیگران مصون هستند

رسالت ما:

کمک‌رسانی به شما در دستیابی به خواسته‌ها، رویاها و اهداف زندگی مطلوب. در این راستا، خدمات بهداشت رفتاری با اعمال حداقل محدودیت‌ها و به شیوه‌ای آبرومند، در محیطی دسترسی‌پذیر و در قالب سامانه مراقبت هماهنگ شده، و با رعایت محدودیت‌های مربوط به خانواده، زبان، فرهنگ، قومیت، جنسیت و هویت جنسی ارائه می‌شود.

ارزش‌های ما:

ما بی‌تردید بر این باوریم که:

- حق برخورداری از بهداشت و سلامت رفتاری برای شما محفوظ است
- لازم است که با شما با رعایت اصول انصاف، احترام و ادب رفتار شود
- با درمان و حمایت موثر، امکان دستیابی به سلامت روانی وجود دارد
- شما باید فعالانه در مسیر دستیابی به هدف بهبود و درمان مشارکت کنید
- شما و خانواده شما باید محور تدوین، ارائه، اجرا و ارزیابی برنامه درمان باشید

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- سامانه مراقبت باید از ساختار و فرآیند تضمین دسترسی به خدمات لازم برخوردار باشد
- شما باید به مطلوب‌ترین و کارآمدترین خدمات یکپارچه دسترسی داشته باشید

این کتابچه شما را با روش دریافت خدمات تخصصی بهداشت روانی Medi-Cal از طریق MHP کانتی آشنا می‌کند. این کتابچه مزایا و روش دریافت مراقبت را شرح می‌دهد و حاوی پاسخ بسیاری از پرسش‌های شماست.

مطالب زیر را یاد خواهید گرفت:

- چگونه باید خدمات تخصصی بهداشت روانی را از طریق MHP دریافت کنید
- به چه امتیازاتی دسترسی دارید
- اگر پرسش یا مشکلی داشتید چه کار کنید
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان ذینفع Medi-Cal

اگر نمی‌خواهید این کتابچه را اکنون بخوانید، باید آن را نگه دارید و بعداً مطالعه کنید. این کتابچه و دیگر مطالب مکتوب را می‌توانید در قالب الکترونیکی از <https://www.sccgov.org/sites/bhd> یا در قالب چاپی از MHP به صورت رایگان دریافت کنید. برای دریافت نسخه چاپی با MHP خود تماس بگیرید.

از این کتابچه به عنوان مکمل اطلاعاتی استفاده کنید که هنگام ثبت نام در Medi-Cal دریافت کردید.

این کتابچه را به زبان خود یا در قالب متفاوتی نیاز دارید؟

اگر زبان شما انگلیسی نیست، می‌توانید از خدمات رایگان ترجمه شفاهی استفاده کنید. با SCC-BHSD تماس بگیرید. MHP شبانه‌روزی و در همه روزهای هفته در خدمت شماست.

اگر می‌خواهید این کتابچه با دیگر مطالب مکتوب را در قالب‌های دیگر مانند چاپ درشت، بریل یا صوتی دریافت کنید، با شماره 1 (800) 704-0900 با MHP خود تماس بگیرید. MHP به شما کمک خواهد کرد.

اگر می‌خواهید این کتابچه با دیگر مطالب مکتوب را به زبانی غیر از انگلیسی دریافت کنید، با MHP خود تماس بگیرید. MHP شما را از طریق تلفن به زبان خودتان راهنمایی می‌کند.

اطلاعات به زبان‌های زیر قابل ارائه است:

- انگلیسی
- اسپانیایی
- تاگالوگ

با شماره 1 (800) 704-0900 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- ویتنامی
- چینی
- فارسی

مسئولیت MHP من چیست؟

MHP شما مسئول موارد زیر است:

- درک کند واجد شرایط دریافت خدمات سلامت روانی تخصصی از بخش یا شبکه تأمین کننده آن هستید یا خیر.
- یک شماره تلفن رایگان ارائه کند که 24 ساعته و 7 روزه هفته پاسخ داده شود و بتواند درباره نحوه دریافت خط شبانه‌روزی خودکشی و بحران - 278-4204 (855) 1 (یا فرستادن عبارت RENEW به شماره 741741)
- خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر - 488-9919 (800) 1
- درمان مشکلات رفتاری - 704-0900 (800) 1
- داشتن تأمین کنندگان کافی برای اطمینان از اینکه خدمات درمان سلامت روانی تحت پوشش MHP را، در مواقع نیازتان، دریافت کنید.
- اطلاع و آموزش به شما درباره خدمات موجود از سوی MHP خودتان.
- ارائه خدمات به شما به زبان خودتان یا با کمک مترجم شفاهی (در صورت نیاز) بصورت رایگان و اطلاع دادن به شما که این خدمات ترجمه شفاهی در دسترس هستند.
- ارائه اطلاعات مکتوب به شما درباره خدمات موجود به زبان‌ها یا در قالب‌های دیگر مانند بریل، الکترونیکی یا چاپ درشت.
- ارائه اطلاعات به شما در خصوص هر گونه تغییر مهم در اطلاعات مشخص شده این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ مؤثر مورد نظر آن تغییر. تغییری مهم در نظر گرفته می‌شود که در میزان یا انواع خدمات موجود افزایش یا کاهش صورت گیرد، یا در تعداد تأمین کنندگان شبکه افزایش یا کاهش صورت گیرد، یا تغییر دیگری رخ دهد که بر دریافت مزایای شما از طریق برنامه بخش اثر بگذارد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اطلاعات درباره برنامه MEDI-CAL

چه کسی می‌تواند Medi-Cal دریافت کند؟

عوامل بسیاری برای تعیین نوع پوشش سلامتی که می‌توانید از Medi-Cal دریافت کنید استفاده می‌شود. آنها شامل:

- مقدار درآمد شما
- سن شما
- سن کودکانی که مراقب آنها هستید
- باردار، نابینا یا ناتوان هستید
- عضو Medicare هستید یا خیر

همچنین باید در کالیفرنیا زندگی کنید تا واجد شرایط Medi-Cal باشید. اگر فکر می‌کنید واجد شرایط Medi-Cal هستید، در ادامه نحوه ارائه درخواست را یاد بگیرید.

چطور می‌توانم برای Medi-Cal درخواست دهم؟

در هر زمانی از سال می‌توانید برای Medi-Cal درخواست دهید. می‌توانید یکی از راه‌های زیر را برای درخواست دادن انتخاب کنید.

پستی: با یک درخواست ساده، که به زبان انگلیسی و سایر زبان‌ها ارائه شده برای Medi-Cal درخواست دهید

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi->

[cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx) درخواست‌های تکمیل شده را به دفتر بخش محلی

خود ارسال کنید. آدرس دفتر بخش محلی خود را در وب سایت زیر پیدا کنید

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

Assistance Application Center

1867 Senter Road

San Jose, CA 95112

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



تلفنی: برای درخواست دادن به صورت تلفنی، با دفتر بخش محلی خود تماس بگیرید. می‌توانید شماره تلفن را در وب سایت زیر پیدا کنید - <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

Assistance Application Center – 1 (408) 758-3800

North County Office – 1 (408) 278-2400

South County Office – 1 (408) 758-3300

Children's Health Initiative – 1 (888) 244-5222

آنلاین: در سایت زیر www.benefitscal.com یا www.coveredca.com آنلاین درخواست دهید. درخواست‌ها بصورت ایمن و مستقیم به دفتر خدمات اجتماعی بخش محلی خودتان منتقل می‌شود، چون Medi-Cal در سطح بخش ارائه می‌شود.

حضور: برای ارائه درخواست حضوری، دفتر بخش محلی خود را در وب سایت زیر پیدا کنید <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>، در اینجا می‌توانید در تکمیل درخواست خود کمک دریافت کنید.

Assistance Application Center

1867 Senter Road

San Jose, CA 95112

North County Office

1330 W. Middlefield Road

Mountain View, CA 94043

South County Office

379 Tomkins Court

Gilroy, CA 95020

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اگر در زمینه ارائه درخواست به راهنمایی نیاز دارید، یا پرسشی دارید، می‌توانید با شماره رایگان 1506-300-800 (800) 300-1506 با یکی از مشاوران ورزیده ثبت نام (CEC) تماس بگیرید یا اطلاعات تماس CEC در محل خود را از <http://www.coveredca.com/get-help/local> دریافت کنید.

اگر همچنان درباره برنامه Medi-Cal سؤال دارید، می‌توانید در وب سایت زیر اطلاعات بیشتری کسب کنید <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

خدمات اضطراری چیست؟

خدمات اضطراری، خدمات دینفعان هستند که برای یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره از جمله وضعیت پزشکی اضطراری روانپزشکی ارائه می‌شود.

وضعیت پزشکی اضطراری علائم شدیدی دارد (احتمالاً شامل درد شدید) که فردی عادی می‌تواند موارد ذیل را در هر لحظه انتظار داشته باشد:

- سلامتی فرد (یا در ارتباط با زن باردار، سلامتی کودک به دنیا نیامده) ممکن است در خطری جدی باشد
- مشکلات جدی در عملکردهای بدنی
- مشکل جدی در هر یک از اندام یا اعضای بدن

وضعیت روانپزشکی اضطراری وقتی رخ می‌دهد که فردی معمولی فکر می‌کند شخصی:

- بخاطر آنچه شبیه بیماری روانی به نظر می‌رسد، برای او یا شخص دیگری خطر دارد
- بخاطر آنچه شبیه بیماری روانی به نظر می‌رسد، نمی‌تواند در لحظه غذا بدهد یا بخورد، یا از لباس یا پناهگاه استفاده کند

خدمات اضطراری 24 ساعته و هفت روز هفته برای دینفعان Medi-Cal تحت پوشش هستند. تأیید پیشین برای خدمات اضطراری مورد نیاز نیست. برنامه Medi-Cal شرایط اضطراری، پزشکی یا روانپزشکی (احساسی یا روانی) را تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده اید، صورتحسابی برای رفتن به

با شماره 704-0900 (800) 704-0900 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اورژانس دریافت نخواهید کرد، حتی اگر ثابت شود که اضطراری نبوده است. اگر فکر می‌کنید مشکل اضطراری دارید، با 911 تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به بیمارستان یا محیط دیگر بروید.

آیا حمل و نقل موجود است؟

حمل و نقل غیراضطراری و غیرپزشکی را می‌توان برای ذینفعان Medi-Cal ارائه کرد که قادر نیستند برای خودشان حمل‌ونقل ارائه کنند و کسانی که ضرورت پزشکی در دریافت خدمات تحت پوشش خاص Medi-Cal دارند.

اگر در حمل و نقل به کمک نیاز دارید، برای کسب اطلاعات و کمک با برنامه مراقبتی تحت مدیریت خود تماس بگیرید.

اگر Medi-Cal دارید اما در برنامه مراقبتی تحت مدیریت ثبت‌نام نکرده‌اید و به حمل و نقل غیرپزشکی نیاز دارید، می‌توانید مستقیماً با شرکت حمل و نقل پزشکی حرفه ای، دارای مجوز و تأیید شده تماس بگیرید یا با تأمین کننده مراقبت سلامت پزشکی خود تماس بگیرید و درباره تأمین کنندگان حمل و نقل در ناحیه خودتان سؤال پرسید. وقتی با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، آنها اطلاعات تاریخ و زمان قرار ملاقات شما را جویا خواهند شد. اگر به حمل و نقل پزشکی غیراضطراری نیاز دارید، تأمین کننده شما می‌تواند حمل و نقل پزشکی غیراضطراری را تجویز کند و ارتباط شما را با تأمین کننده حمل و نقل برقرار کند تا آنها حمل شما به و از قرار ملاقات‌تان را هماهنگ کنند.

اگر افکار خودکشی داشته باشم یا چه کسی تماس بگیرم؟

اگر شما یا آشنایان‌تان دچار بحران شوید، باید با «خط نجات ملی جلوگیری از خودکشی» با شماره (8255) 273-TALK (800) تماس بگیرید.

ساکنان محلی که در شرایط بحرانی به کمک نیاز دارند و می‌خواهند به برنامه‌های بهداشت روانی محلی دسترسی داشته باشند، باید با خط شبانه‌روزی خودکشی و بحران به شماره (855) 278-4204 1 تماس بگیرند یا عبارت RENEW را به شماره 741741 بفرستند. این خدمت شبانه‌روزی و در همه روزهای هفته ارائه می‌شود. «گروه سیار واکنش بحران» با شماره (800) 704-0900 1 از ساعت 8 صبح تا 8 شب روزهای دوشنبه تا جمعه در دسترس است. همچنین «مراقبت فوری بهداشت روانی» با شماره (408) 855-7855 1 از ساعت 8 صبح تا 10 شب همه روزهای هفته آماده پاسخگویی است. البته، در شرایط اضطراری می‌توانید با 911 تماس بگیرید یا به هریک از بیمارستان‌ها مراجعه کنید و کمک بخواهید.

با شماره (800) 704-0900 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



چطور بفهمید خودتان یا فردی آشنای شما به کمک نیاز دارد

چطور بدانم چه زمانی به کمک نیاز دارم؟

بسیاری از افراد دوران سختی در زندگی دارند و ممکن است مشکلات سلامت روانی را تجربه کنند. وقتی از خودتان میپرسید به کمی تخصصی نیاز دارید یا خیر، مهمترین نکته ای که باید یادتان باشد این است که به خودتان اعتماد کنید. اگر واجد شرایط Medi-Cal هستید و فکر می‌کنید به کمی تخصصی نیاز دارید، برای درک این مسئله باید یک ارزیابی را از MHP خودتان درخواست کنید.

اگر یک یا چند علامت زیر را دارید به کمک نیاز دارید:

- افسردگی (یا حس ناامیدی، ناتوانی، یا بسیار غمگین) بیشتر اوقات روز، تقریباً هر روز
- نداشتن علاقه به فعالیت‌هایی که معمولاً دوست داشتید
- کاهش یا افزایش وزن شدید در مدت زمانی کوتاه
- بسیار زیاد یا کم خوابیدن
- حرکات فیزیکی آهسته یا بیش از حد
- خسته بودن تقریباً هر روز
- داشتن حس بی‌فایده‌گی یا گناه بیش از حد
- داشتن مشکل در تفکر، تمرکز و یا تصمیم‌گیری
- نیاز کمتر به خوابیدن (حس 'راحتی' تنها بعد از چند ساعت خواب)
- افکار شتابزده بسیار سریع که نتوانید آنها را کنترل کنید
- صحبت کردن بسیار سریع یا صحبت کردن غیرقابل توقف
- باور اینکه مردم بیرون منتظر هستند شما را دستگیر کنند
- شنیدن صدا و یا آوایی که دیگران نمی‌شنوند
- دیدن چیزهایی که دیگران نمی‌بینند
- عدم توانایی برای رفتن به محل کار یا مدرسه
- توجه نکردن به بهداشت فردی (تمیز بودن)
- داشتن مشکلات جدی با سایر افراد
- فاصله گرفتن یا دوری کردن از سایر افراد

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- مکرراً و بی دلیل گریه کردن
- مکرراً و بی دلیل عصبانی بودن
- تغییرات شدید عاطفی
- اغلب اوقات نگران یا مضطرب بودن
- داشتن رفتارهای به زعم دیگران عجیب یا شگفت‌آور

چطور بدانم یک کودک یا نوجوان چه زمانی به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید کودک یا نوجوانتان علائم مشکل سلامت روانی را نشان می‌دهد، برای ارزیابی او می‌توانید با MHP خودتان تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal است و ارزیابی بخش نشان می‌دهد که خدمات درمان سلامت روانی تخصصی تحت پوشش MHP مورد نیاز است، MHP این خدمات را برای کودک یا نوجوان شما هماهنگ خواهد کرد. همچنین خدماتی برای بزرگسالانی موجود است که در ولی بودن دچار وسواس هستند یا مشکلات سلامت روانی دارند.

اگر کودک شما به کمک مثلاً خدمات سلامت روانی نیاز دارد فهرست زیر در ارزیابی این نکته به شما کمک می‌کند. اگر بیش از یک علامت وجود دارد یا در مدت زمانی ادامه پیدا کرده، ممکن است نشانه‌ی مشکلی بسیار جدی و نیازمند کمک تخصصی باشد. در ادامه برخی علائمی که باید مواظبشان باشید اشاره شده:

- تغییر ناگهانی و غیرقابل توضیح در رفتار
- شکایات درد/رنج بدون داشتن علت پزشکی/جسمانی
- بیشتر اوقات تنها بودن
- به آسانی خسته شدن و انرژی کمی داشتن
- بی قراری و عدم توانایی در آرام نشستن
- داشتن علاقه کم در رفتن به مدرسه بدون دلیل آشکار
- به آسانی دچار حواس پرتی شدن
- ترسیدن از موقعیت‌های جدید
- ناراحت یا غمگین بودن بدون علت مشخص
- عصبانی یا زودخشم بودن بدون علت مشخص
- داشتن حس ناامیدی

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- مشکل در تمرکز کردن
- داشتن علاقه کم به دوستان
- دعوا کردن با سایرین
- غیبت از مدرسه بدون علت شایسته
- افت نمرات مدرسه
- عزت نفس پایین
- در خوابیدن مشکل دارد
- بیش از حد مضطرب می شود
- وقتی با شما نیست دلواپس است
- حس می کند نمی تواند کاری را درست انجام دهد
- خطراتی غیر ضروری را می پذیرد
- غالباً آسیب دیدگی عاطفی یا جسمانی را حس می کند
- به طور مشخصی خردسال تر از کودکان هم سن خودش رفتار می کند
- احساسات سایر افراد را درک نمی کند
- برای دیگران قلدری می کند
- مسئولیت اقدامات خود را نمی پذیرد
- چیزهایی را می گیرد که متعلق به او نیست و انجام این کار را رد می کند

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



دسترسی به خدمات سلامت روانی تخصصی

خدمات سلامت روانی تخصصی چیست؟

خدمات سلامت روانی تخصصی، خدمات سلامت روانی برای افرادی است که بیماری روانی یا مشکلات عاطفی دارند که پزشک معمولی نمی‌تواند درمان کند. این بیماری‌ها یا مشکلات به قدری شدید هستند که بر توانایی فرد در انجام کارهای روزمره اثر می‌گذارند.

خدمات سلامت روانی تخصصی شامل:

- خدمات سلامت روانی
- خدمات پشتیبانی دارویی
- مدیریت موردی هدفمند
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات پایدارسازی بحران
- خدمات درمان در منزل برای بزرگسالان
- خدمات درمان در منزل دوره بحرانی
- توانبخشی روزانه
- خدمات بیمارستانی روانپزشکی برای بیمار بستری
- خدمات تجهیزات سلامتی روانپزشکی

علاوه بر خدمات درمان سلامت روانی تخصصی لیست شده در بالا، دینفعان کمتر از 21 سال مطابق مزیت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) به خدمات بیشتر دسترسی دارند. این خدمات شامل:

- خدمات فشرده در منزل
- هماهنگی مراقبت ویژه
- خدمات رفتار درمانی
- مراقبت فرزندخواندگی درمانی

اگر دوست دارید اطلاعات بیشتری درباره خدمات درمان سلامت روانی تخصصی در اختیاران داشته باشید، بخش "افق خدمات" این کتابچه را مطالعه کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



چطور خدمات سلامت روانی تخصصی را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات درمان سلامت روانی تخصصی نیاز دارید، می‌توانید با MHP خودتان تماس بگیرید و برای ارزیابی اولیه وقت ملاقاتی را جویا شوید. می‌توانید با شماره تماس رایگان برنامه بخش خود تماس بگیرید.

همچنین ممکن است شخص یا سازمان دیگری از جمله پزشک، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، سرپرست، برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal خودتان یا ادارات دیگر بخش، شما را برای خدمات درمان سلامت روانی تخصصی به MHP خودتان معرفی کند. معمولاً پزشک خودتان یا برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal به اجازه شما یا اجازه ولی یا سرپرست کودک برای ارجاع دادن مستقیم به MHP نیاز دارد، مگر اینکه اضطراری وجود داشته باشد. MHP شما ممکن است درخواست انجام ارزیابی اولیه برای تعیین این نکته که معیارهای دریافت خدمات از MHP را دارید یا خیر رد نکند.

خدمات درمان سلامت روانی تخصصی تحت پوشش از طریق تأمین کننده MHP (مثل کلینیک، مراکز درمانی، سازمان های جمعی یا تأمین کنندگان فردی) در دسترس است.

خدمات سلامت روانی تخصصی را کجا می‌توانم دریافت کنم؟

می‌توانید خدمات تخصصی بهداشت روانی را در کانتی محل اقامت خود دریافت کنید. خط دسترسی SCC-BHSD شبانه‌روزی و در همه روزهای هفته آماده پاسخگویی است. می‌توانید با (800) 704-0900 1 تماس بگیرید. در هر کانتی خدمات تخصصی بهداشت روانی برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالخوردهگان ارائه می‌شود. اگر کمتر از 21 سال دارید، می‌توانید از پوشش و مزایای EPSTD بهره‌مند شوید.

MHP شما مشخص خواهد کرد به خدمات سلامت روانی تخصصی نیاز دارید یا خیر. اگر نیاز داشته باشید، MHP شما را به یک تأمین کننده سلامت روانی معرفی می‌کند که خدمات مورد نیاز شما را ارائه می‌کند.

MHP باید دقت کند شما را به تأمین کننده ای ارجاع دهد که نیازهای شما را برطرف کند و نزدیک ترین تأمین کننده به خانه شما باشد.

با شماره (800) 704-0900 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



خدمات سلامت روانی تخصصی را چه زمانی می‌توانم دریافت کنم؟

- MHP شما باید معیارهای زمان ملاقات ایالتی را هنگام برنامه ریزی وقت ملاقات برای شما به منظور دریافت خدمات از MHP رعایت کند. MHP باید زمان ملاقاتی را مطابق معیارهای زمان ملاقات زیر به شما پیشنهاد دهد:
- خدمات باید ظرف 10 روز کاری از درخواست غیراضطراری شما توسط MHP آغاز شود؛
 - اگر خدمات یک وضعیت اضطراری را درخواست کرده‌اید ظرف 48 ساعت؛
 - درخواست ملاقات شما با روانپزشک باید ظرف 15 روز کاری تعیین شود؛ و،
 - برای خدمات ادامه دار (بعد از قرار اولیه)، خدمات بر اساس شرایط و نیاز شما به هنگام ارائه شود.

چه کسی تصمیم می‌گیرد چه خدماتی را دریافت کنم؟

شما، تأمین کننده شما و MHP همگی در تعیین خدمات مورد نیازتان از طریق MHP با رعایت معیارهای ضرورت پزشکی و لیست خدمات تحت پوشش مشارکت دارید. MHP باید برای انجام این بررسی و تأیید خدمت از یک متخصص واجد شرایط استفاده کند. این روند بررسی را تأیید خدمات درمان سلامت روانی تخصصی می‌نامند.

روند تأیید MHP باید برنامه‌های زمانی خاصی را رعایت کند. MHP، برای یک تأیید استاندارد، باید ظرف 5 روز تقویمی از زمان درخواست تأمین کننده شما تصمیم‌گیری کند. اگر شما یا تأمین کننده شما درخواست کنید یا MHP به این نتیجه برسد که دریافت اطلاعات بیشتر از تأمین کننده شما به نفع شماست، برنامه زمانی را می‌توان برای 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. یک نمونه از زمانی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد زمانی است که MHP فکر می‌کند وقتی اطلاعات بیشتری از تأمین کننده شما داشته باشد، قادر خواهد بود درخواست تأمین کننده شما برای درمان را تصویب کند. اگر MHP برنامه زمانی درخواست تأمین کننده را تمدید کند، بخش یک اطلاعیه کتبی درباره تمدید برای شما ارسال خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره روند تأیید می‌توانید از MHP جویا شوید. برای درخواست اطلاعات بیشتر با MHP خود تماس بگیرید.

اگر MHP تصمیم بگیرد خدمات درخواستی را نیاز ندارید، باید یک اطلاعیه تعیین سود مخالف برای شما ارسال کند و به شما اطلاع دهد که خدمات رد شد و شما می‌توانید فرجام‌خواهی کنید و اطلاعات لازم برای فرجام‌خواهی را به شما بدهد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره حقوق خود در طرح شکایت یا فرجام‌خواهی در زمانی که با حکم MHP مبنی بر رد خدمات خود یا اقدامات دیگر آن موافق نیستید، به صفحه 40 این کتابچه مراجعه کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



چطور سایر خدمات سلامت روانی را که تحت پوشش MHP نیست دریافت کنم؟

اگر در برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal ثبت نام کرده اید، به خدمات سلامتی روانی سرپایی ذیل از طریق برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal خود دسترسی دارید:

- آزمایش و درمان سلامت روانی فردی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایش روانی برای ارزیابی وضعیت سلامت روانی
- خدمات سرپایی که شامل کار آزمایشگاهی، داروها و منابع می شود
- خدمات سرپایی برای نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روانپزشکی

برای دریافتی یکی از خدمات فوق، مستقیماً با برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal خود تماس بگیرید. اگر در برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal نیستید، می توانید این خدمات را از تأمین کنندگان و کلینیک‌هایی دریافت کنید که Medi-Cal را می پذیرند. MHP می تواند در پیدا کردن تأمین کننده یا کلینیکی به شما کمک کند که قادر هستند به شما کمک کنند یا ایده‌هایی درباره نحوه پیدا کردن تأمین کننده یا کلینیک به شما بدهد.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می پذیرد می تواند نسخه‌هایی را برای درمان وضعیت سلامت روانی پر کند.

چطور سایر خدمات Medi-Cal (مراقبت اصلی/پزشکی) را که تحت پوشش MHP نیست دریافت کنم؟

دو روش برای دریافت خدمات Medi-Cal که تحت پوشش MHP نیست وجود دارد:

1. ثبت نام در برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal.

- برنامه سلامتی شما در صورت نیاز شما به مراقبت سلامتی یک تأمین کننده برای شما پیدا خواهد کرد.
- شما از طریق برنامه سلامتی، برنامه بیمه سلامتی (HMO)، یا مدیر پرونده مراقبت اصلی مراقبت سلامتی خود را دریافت می کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- باید از همین تأمین کنندگان و کلینیک‌ها در برنامه سلامتی خود استفاده کنید، مگر اینکه به مراقبتی اضطراری نیاز پیدا کنید.
- می‌توانید از تأمین کننده‌ای خارج از برنامه سلامتی خود برای خدمات برنامه ریزی خانوادگی استفاده کنید.

2. دریافت خدمات از تأمین کنندگان مراقبت سلامتی انفرادی یا کلینیک‌هایی که MediCal را می‌پذیرند.

- شما از تأمین کنندگان انفرادی یا کلینیک‌هایی که MediCal را می‌پذیرند مراقبت سلامتی دریافت می‌کنید.
- قبل از آغاز دریافت این خدمات باید به تأمین کننده خود بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر اینصورت، ممکن است صورتحساب این خدمات برای شما صادر شود.
- تأمین کنندگان مراقبت سلامتی و کلینیک‌ها مجبور نیستند بیماران Medi-Cal را پذیرش کنند یا می‌توانند تنها تعداد کمی از بیماران Medi-Cal را پذیرش کنند.

اگر مشکل الکل یا مواد مخدر داشته باشم باید چه کار کنم؟

اگر فکر می‌کنید که برای درمان مشکل اعتیاد به الکل یا مواد مخدر به کمک نیاز دارید، با «بخش برنامه‌های الکل و مواد مخدر» کانتی خود به شماره زیر تماس بگیرید:

خدمات درمان سوءمصرف مواد - 1 (800) 488-9919

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



معیارهای ضرورت پزشکی

ضرورت پزشکی چیست و چرا مهم است؟

ضرورت پزشکی به معنای نیاز پزشکی به خدمات درمان سلامت روانی تخصصی است و اگر این خدمات را دریافت کنید به شما کمک خواهند کرد.

یک متخصص سلامت روانی دارای مجوز با شما صحبت خواهد کرد و در تعیین اینکه واجد شرایط خدمات درمان سلامت روانی تخصصی هستید یا خیر و اینکه چه نوع خدمات درمان سلامت روانی تخصصی برای شما مناسب است کمک خواهد کرد. تصمیم گیری درباره ضرورت پزشکی مرحله اول روند دریافت خدمات درمان سلامت روانی تخصصی است.

برای درخواست کمک درباره یک بیماری روانی خاص نیازی نیست بدانید تشخیص سلامت روانی دارید یا خیر. MHP با انجام ارزیابی وضعیت شما در کسب این اطلاعات به شما کمک خواهد کرد. اگر نتایج ارزیابی تعیین کند وضعیت سلامت روانی دارید که معیارهای ضرورت پزشکی را دارد، درمان سلامت روانی تخصصی بر اساس نیازهای شما ارائه خواهد شد.

معیارهای ضرورت پزشکی برای افراد کمتر از 21 سال چیست؟

اگر کمتر از 21 سال دارید، Medi-Cal دامنه کامل دارید و تشخیصی تحت پوشش MHP دارید، اگر خدمات سلامت روانی تخصصی به درست کردن یا ارتقاء وضعیت سلامت روانی شما کمک می کند یا مانع بدتر شدن وضعیت سلامتی روانی شما می شود، MHP باید این خدمات را به شما ارائه دهد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



معیارهای ضرورت پزشکی برای خدمات بیمارستانی روانپزشکی برای بیمار بستری چیست؟

اگر یک بیماری روانی یا علائم بیماری روانی دارید که با سطح کمی از مراقبت نمی‌توان به صورت ایمن از آن مراقبت کرد و به دلیل بیماری روانی یا علائم بیماری روانی ممکن است شما را در بیمارستان پذیرش کنند، شما:

- خطری حتمی برای خود یا سایرین می‌باشید یا به اموال تخریب جدی می‌زنید
- نمی‌توانید غذا، پوشاک یا پناهگاه تأمین یا استفاده کنید
- خطری جدی برای سلامت بدنی خودتان هستید
- اضمحلال اخیراً مهمی در توانایی عملکردی داشته اید
- به ارزیابی روانپزشکی، درمان دارویی یا درمان دیگری نیاز دارید که تنها در بیمارستان قابل ارائه است

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



انتخاب یک تأمین کننده

برای دریافت خدمات سلامت روانی تخصصی مورد نیاز خود چطور یک تأمین کننده پیدا کنم؟

برخی MHP ها قبل از ارتباط با تأمین کننده خدمات از شما می‌خواهند فرم تأییدیه از MHP خود دریافت کنید. برخی MHP ها شما را به تأمین کننده‌ای معرفی خواهند کرد که آماده پذیرش شماست. سایر MHP ها به شما اجازه می‌دهند مستقیماً با تأمین کننده ارتباط برقرار کنید.

MHP ممکن است محدودیت‌هایی را برای شما در انتخاب تأمین کنندگان قرار دهد. MHP شما باید فرصت انتخاب از بین حداقل دو تأمین کننده را در بار اول آغاز خدمات به شما بدهد، مگر اینکه MHP دلیل خوبی داشته باشد که نتواند چنین انتخابی را فراهم کند، برای مثال، وقتی که تنها یک تأمین کننده وجود داشته باشد که بتواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه کند. همچنین MHP شما باید به شما اجازه دهد تأمین کنندگان را عوض کنید. وقتی تغییر تأمین کنندگان را درخواست دارید، MHP باید به شما اجازه دهد از بین حداقل دو تأمین کننده انتخاب کنید، مگر اینکه دلیل خوبی برای اجازه ندادن وجود داشته باشد.

تأمین کنندگان قراردادی MHP گاهی MHP را خودشان یا با درخواست MHP ترک می‌کنند. وقتی این اتفاق می‌افتد، MHP باید نهایت تلاش خود را بکند طی 15 روز از تاریخی که می‌داند تأمین کننده قطع همکاری می‌کند، به هر شخصی که خدمات سلامت روانی تخصصی را از آن تأمین کننده دریافت می‌کرده اطلاعیه کتبی بدهد. وقتی این اتفاق می‌افتد، MHP شما باید به شما اجازه دهد، در صورت امکان، از تأمین کننده‌ای که MHP را ترک کرده همچنان خدمات دریافت کنید. اگر دوست دارید همچنان با تأمین کننده‌ای کار کنید که دیگر عضو MHP نیست، "تداوم مراقبت" را از MHP خودتان درخواست کنید.

MHP موظف است که راهنمای آنلاین ارائه‌دهندگان فعال را منتشر کند. اگر درباره ارائه‌دهندگان فعال پرسشی دارید یا می‌خواهید راهنمای بهروز ارائه‌دهندگان را دریافت کنید، به وبسایت MHP خود به نشانی <https://www.sccgov.org/sites/bhd> مراجعه کنید یا با شماره تلفن رایگان MHP تماس بگیرید. راهنمای بهروز ارائه‌دهندگان را می‌توانید در قالب الکترونیکی از وبسایت MHP دریافت کنید. البته می‌توانید نسخه کاغذی آن را نیز درخواست کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



آیا می‌توانم همچنان خدمات را از تأمین کننده فعلی خودام دریافت کنم؟

اگر خدمات سلامت روانی تخصصی را (از MHP دیگر، برنامه مراقبت تحت مدیریت یا کارور Medi-Cal فردی) دریافت می‌کردید، می‌توانید درخواست "تداوم مراقبت" بدهید و همچنان با تأمین کننده فعلی خود تا 12 ماه دیگر در شرایط خاص باقی بمانید، که چند شرط خاص در ادامه اشاره شده است:

- با تأمین کننده مورد درخواست خود ارتباط مؤثر دارید؛
- برای تداوم درمان جاری باید با تأمین کننده فعلی خود باقی بمانید زیرا تغییر به تأمین کننده جدید به سلامت روانی شما آسیب خواهد زد؛
- تأمین کننده شرایط خاصی را مطابق قوانین ایالتی و فدرالی رعایت می‌کند؛ و،
- تأمین کننده برای قرارداد بستن با MHP با شرایط و ضوابط آن موافقت می‌کند.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



دامنه خدمات

اگر معیارهای ضرورت پزشکی برای دریافت خدمات سلامت روانی تخصصی را دارید، خدمات ذیل بر اساس نیاز شما در دسترس شما هستند. تأمین کننده شما برای تصمیم گیری درباره اینکه کدام خدمات برای شما بهتر است با شما همکاری خواهد کرد.

• خدمات سلامت روانی

- خدمات سلامت روانی خدمات درمانی فردی، گروهی یا خانواده محوری است که به افراد دارای بیماری روانی کمک می‌کند مهارت‌های کنار آمدن خود برای زندگی روزمره را بهبود ببخشند. این خدمات شامل کارهایی می‌شود که تأمین کننده برای بهتر شدن خدمات برای افراد دریافت کننده خدمات انجام می‌دهد. این امور شامل: انجام ارزیابی برای تعیین نیاز شما به خدمات و اثرگذاری خدمات؛ طراحی برنامه برای تصمیم گیری در خصوص اهداف درمان سلامت روانی شما و خدمات خاصی می‌شود که ارائه خواهد شد؛ و "همکاری دوشادوش"، به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی شما (اگر شما اجازه دهید) به منظور کمک به شما در ارتقاء یا حفظ توانمندی‌های زندگی روزمره تان. خدمات سلامت روانی را می‌توان در دفتر کلینیک یا ارائه کننده، بصورت تلفنی یا استفاده از ارتباطات راه دور، یا در منزل شما یا بستر جمعی دیگر ارائه داد.

• خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، مدیریت، پخش و نظارت بر داروهای روانپزشکی، و آموزش مربوط به داروهای روانپزشکی می‌شود. خدمات پشتیبانی دارویی را می‌توان در دفتر کلینیک یا ارائه کننده، بصورت تلفنی یا استفاده از ارتباطات راه دور، یا در منزل یا بستر جمعی دیگر ارائه داد.

• مدیریت موردی هدفمند

- این خدمت در زمانی که دریافت خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، ماقبل شغلی، حرفه ای، توانبخشی یا سایر خدمات جمعی برای افراد دارای بیماری روانی مشکل است کمک می‌کند. مدیریت موردی هدفمند

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



شامل طراحی برنامه، ارتباط، هماهنگی و ارجاع؛ نظارت بر تحویل خدمت برای تضمین دسترسی فرد به خدمت و سیستم تحویل خدمت؛ و نظارت بر پیشرفت فرد می باشد.

• خدمات مداخله در بحران

○ این خدمت برای بررسی وضعیتی بحرانی که به توجه فوری نیاز دارد در دسترس است. هدف مداخله در بحران کمک به افراد درون جامعه است تا سر از بیمارستان در نیاورند. مداخله در بحران ممکن است تا هشت ساعت طول بکشد و می‌توان در دفتر کلینیک یا ارائه کننده، بصورت تلفنی یا استفاده از ارتباطات راه دور، یا در منزل یا بستر جمعی دیگر ارائه داد.

• خدمات پایدارسازی بحران

○ این خدمت برای بررسی وضعیتی بحرانی که به توجه فوری نیاز دارد در دسترس است. پایدارسازی بحران می‌تواند تا 20 ساعت طول بکشد و خدمات پایدارسازی بحران باید در یک مرکز مراقبت سلامت 24 ساعته دارای مجوز، بر اساس برنامه سرپایی در بیمارستان، یا در مکان مورد تأیید تأمین کننده ارائه شود.

• خدمات درمان در منزل برای بزرگسالان

○ این خدمات درمان سلامت روانی و مهارت سازی را برای افراد ساکن در ساختمان‌های دارای مجوز ارائه می‌کنند که خدمات درمان در منزل را برای بیماران روانی ارائه می‌کنند. این خدمات 24 ساعته روز و هفت روز هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اتاق و خوراک را برای اقامت در ساختمانی پوشش نمی‌دهد که خدمات درمان در منزل برای بزرگسالان ارائه می‌کنند.

• خدمات درمان در منزل دوره بحرانی

○ این خدمات درمان سلامت روانی و مهارت سازی را برای افراد دارای بحران روانی یا عاطفی جدی ارائه می‌کنند که نیازی به مراقبت از آنها در بیمارستان روانی نیست. این خدمات 24 ساعته روز و هفت

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روز هفته در ساختمان‌های مجاز در دسترس است. Medi-Cal هزینه اتاق و خوراک را برای اقامت در ساختمانی پوشش نمی‌دهد که خدمات درمان در منزل دوره بحرانی ارائه می‌کنند.

- **توانبخشی روزانه**

- این برنامه ساخت‌مند برای کمک به بیماران روانی در یادگیری و توسعه مهارت‌های کنار آمدن و زندگی و مدیریت مؤثرتر علائم بیماری روانی طراحی شده است. این برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل فعالیت‌های مهارت‌سازی و درمان است.

- **خدمات بیمارستانی روانپزشکی برای بیمار بستری**

- این خدمات در بیمارستان روانی دارای مجوز و بر اساس تصمیم متخصص سلامت روانی دارای مجوزی ارائه می‌شود که تشخیص می‌دهد فرد به درمان سلامت روانی 24 ساعته فشرده نیاز دارد.

- **خدمات تجهیزات سلامتی روانپزشکی**

- این خدمات در ساختمان سلامت روانی دارای مجوز و متخصص درمان توانبخشی 24 ساعته شرایط سلامت روانی حاد ارائه می‌شود. ساختمان‌های سلامت روانپزشکی باید با بیمارستان یا کلینیکی در نزدیکی خود تفاهم نامه داشته باشند تا بتوانند نیازهای مراقبت سلامت جسمانی افراد داخل ساختمان را برآورده کنند.

آیا این خدمات خاص برای کودکان، نوجوانان و یا جوانان در دسترس هستند؟

ذینفعان کمتر از 21 سال واجد شرایط دریافت سایر خدمات Medi-Cal از طریق مزیت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) هستند.

برای داشتن شرایط خدمات غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT)، ذینفع باید کمتر از 21 سال سن و دامنه کامل Medi-Cal را داشته باشد. EPSDT خدمات ضروری برای بهسازی یا ارتقاء وضعیت سلامت روانی یا پیشگیری از بدتر شدن وضعیت سلامت روانی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



درباره EPSDT از تأمین کننده خودتان سؤال کنید. اگر تأمین کننده و MHP متوجه شوند به این خدمات نیاز دارید چون از نظر پزشکی ضروری هستند، می‌توانید این خدمات را دریافت کنید.

اگر درباره مزایای EPSDT سوالی دارید، لطفاً با SCC-BHSD به شماره (800) 704-0900 1 تماس بگیرید.

موارد زیر نیز از سوی MHP برای کودکان، نوجوانان و افراد جوان کمتر از 21 سال در دسترس هستند: خدمات رفتار درمانی (TBS)، هماهنگی مراقبت ویژه (ICC)، خدمات فشرده در منزل (IHBS)، خدمات مراقبت فرزندخواندگی درمانی (TFC).

خدمات رفتار درمانی

TBS مداخلات درمانی فشرده، فردگرا و کوتاه مدت سرپایی برای ذینفعان تا 21 سال است. افراد دریافت کننده این خدمات اختلالات هیجانی جدی دارند، تغییرات اضطراب آور یا بحران زندگی را تجربه می‌کنند، و به خدمات پشتیبانی کوتاه مدت بیشتر و خاصی برای دستیابی به نتایج مشخص شده در برنامه درمانی نوشتاری خود نیاز دارند.

اگر مشکلات عاطفی جدی دارید، TBS نوعی از خدمات سلامت روانی تخصصی است که از طریق هر MHP در دسترس است. برای دریافت TBS، باید خدمت سلامت روانی دریافت کنید، کمتر از 21 سال داشته باشید و دامنه کامل Medi-Cal را داشته باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، کارمند TBS می‌تواند برای کاهش مشکلات رفتاری حاد به صورت یک به یک با شما همکاری کند و سعی کند شما را از نیاز به سطح بالاتر مراقبت مثل خانه گروهی برای کودکان، نوجوانان و جوانان دارای مشکلات عاطفی بسیار جدی جلوگیری کند.
- اگر در خانه گروهی برای کودکان، نوجوانان و جوانان دارای مشکلات عاطفی بسیار جدی زندگی می‌کنید، کارمند TBS می‌تواند با شما همکاری کند تا به سطح پایین‌تری از مراقبت مثل خانه کودکان بی‌کس یا خانه پشتیبانی کودکان بروید. TBS به شما و خانواده شما، پرستار یا سرپرست شما در یادگیری روش‌های جدید حل مشکل رفتاری و روش‌های افزایش انواع رفتاری که به شما اجازه داد موفق باشید کمک خواهد کرد. شما، کارمند TBS و خانواده شما، پرستار یا سرپرست به صورت تیمی برای حل رفتارهای مشکل آفرین در

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



کوتاه مدت همکاری خواهید کرد تا دیگر نیازی به TBS نباشد. یک برنامه TBS خواهید داشت که به شما، خانواده، پرستار یا سرپرست شما و کارمند TBS خواهد گفت در طول TBS چه کاری انجام دهید، و چه زمانی و کجا TBS رخ خواهد داد. کارمند TBS می‌تواند در بیشتر مکان‌هایی که به خاطر رفتار مشکل آفرین خود احتمالاً به کمک نیاز دارید با شما همکاری کند. اینها شامل خانه، خانه کودکان بی‌کس، خانه گروهی، مدرسه، برنامه درمانی روزانه و سایر نواحی جامعه می‌شود.

هماهنگی مراقبت ویژه

ICC یک خدمت مدیریت موردی هدفمند است که ارزیابی، برنامه ریزی مراقبتی و هماهنگی خدمات برای ذینفعان کمتر از 21 سالی را تسهیل می‌کند که واجد شرایط دامنه کامل خدمات Medi-Cal هستند و معیارهای ضرورت پزشکی این خدمت را دارند.

عناصر خدمت ICC شامل ارزیابی، برنامه ریزی خدمت و اجرا، نظارت و تطبیق، و تغییر می‌شود. خدمات ICC بر اساس اصول مدل عمل اصلی تلفیقی (ICPM) از جمله ایجاد تیم کودک و خانواده برای اطمینان از آسان سازی روابط مشترک در میان کودک، خانواده اش و سیستم های درگیر خدمت رسانی به کودکان ارائه می‌شود.

CFT شامل پشتیبان‌های رسمی (مثل هماهنگ کننده مراقبت، تأمین کنندگان و مدیران موردی ادارات خدمات رسانی به کودکان)، پشتیبان‌های حقیقی (مثل اعضای خانواده، همسایگان دوستان و روحانی)، و سایر افرادی می‌شود که برای ارتقاء و اجرای برنامه مشتری با هم همکاری می‌کنند و مسئول پشتیبانی از کودکان و خانواده‌های آنها در رسیدن به اهدافشان هستند. ICC همچنین یک هماهنگ کننده ICC ارائه می‌کند که:

- دقت می‌کند خدمات از نظر پزشکی ضروری در دسترس باشند، هماهنگ شوند و بصورتی پایدار، فردی، مشتری-محور و سازگار از نظر فرهنگی و زبانی ارائه شوند.
- دقت می‌کند که خدمات و پشتیبان‌ها مطابق نیاز کودک هدایت شوند.
- روابط مشترک میان کودک، خانواده کودک و سیستم های درگیر خدمت رسانی به آنها را آسان می‌کند.
- برای برآورده کردن نیازهای کودک، از والدین/پرستار پشتیبانی می‌کند.
- به برقراری CFT کمک می‌کند و پشتیبانی مداوم ارائه می‌کند.
- مراقبت ارائه شده توسط تأمین کنندگان و سیستم‌های خدمات رسانی به کودکان را سامان‌دهی و هماهنگ می‌کند تا کودک بتواند در جمع خدمات دریافت کند.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



خدمات فشرده در منزل (IHBS)

IHBS مداخلاتی فردی و پایدار-محور هستند که برای تغییر یا بهسازی وضعیت‌های سلامت روانی طراحی شده‌اند که در عملکرد کودک/جوان مداخله می‌کند و هدفشان کمک به ایجاد مهارت‌های ضروری در عملکرد موفق در خانه و جامعه در کودک/جوان و ارتقاء توانایی خانواده کودک/جوان در کمک رسانی به کودک به منظور داشتن عملکرد موفق در خانه و جامعه است.

خدمات IHBS بر اساس برنامه درمان فردی که توسط CFT با همکاری برنامه خدماتی کلی خانوار مطابق ICP طراحی شده ارائه می‌شود و ممکن است ارزیابی، توسعه برنامه، درمان، توانبخشی و همکاری دوشادوش را نیز در بر بگیرد. IHBS برای ذینفعان کمتر از 21 سالی ارائه می‌شود که واجد شرایط دامنه کامل خدمات Medi-Cal هستند و معیارهای ضرورت پزشکی این خدمت را دارند.

مراقبت فرزندخواندگی درمانی (TFC)

مدل خدمتی مراقبت فرزندخواندگی درمانی (TFC) ارائه خدمات سلامت روانی تخصصی کوتاه مدت، فشرده و روان تکانی و فردمحور را برای کودکان تا 21 سالی ممکن می‌سازد که نیازهای رفتاری و عاطفی پیچیده‌ای دارند. خدمات شامل توسعه برنامه، توانبخشی و همکاری دوشادوش می‌شود. کودکان در TFC با والدین آموزش دیده، تحت نظارت فشرده و پشتیبانی TFC سروکار دارند.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



تعیین های سود مخالف توسط MHP شما

اگر MHP خدماتی را رد کند که نیاز دارم یا فکر می‌کنم نیاز دارم چه حقوقی دارم؟

اگر MHP خدماتی را که می‌خواهید یا باور دارید باید دریافت کنید رد کند، محدود کند، به تأخیر بیندازد یا پایان دهد، حق دارید یک اطلاعیه (بنام "اطلاعیه تعیین سود مخالف") از MHP دریافت کنید. همچنین حق دارید با ارائه "شکایت" یا "فرجام خواهی" با تصمیم آن مخالفت کنید. بخش‌های زیر درباره حق شما در دریافت اطلاعیه و اینکه اگر با تصمیم MHP خود مخالف هستید چه کار بکنید بحث می‌کنند.

تعیین سود مخالف چیست؟

تعیین سود مخالف یکی از موارد ذیل است:

- اگر MHP یا یکی از تأمین کنندگان آن تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت هیچ گونه از خدمات سلامت روانی تخصصی Medi-Cal نیستید، چون معیارهای ضرورت پزشکی را ندارید.
- اگر تأمین کننده شما فکر کند به خدمات سلامت روانی تخصصی نیاز دارید و درخواست تأیید از MHP بکند، اما MHP موافقت نکند و درخواست تأمین کننده شما را رد کند یا نوع یا دفعات خدمت را کاهش دهد. اکثر اوقات اطلاعیه تعیین سود مخالف را قبل از دریافت خدمت دریافت خواهید کرد، اما گاهی اوقات اطلاعیه تعیین سود مخالف بعد از اینکه خدمت را دریافت کردید یا در زمانی که خدمت را دریافت می‌کنید به دست‌تان خواهد رسید. اگر اطلاعیه تعیین سود مخالف را بعد از دریافت خدمت دریافت کردید، نیازی نیست هزینه ای برای آن خدمت پرداخت کنید.
- اگر تأمین کننده شما از MHP درخواست تأیید کند، اما MHP به اطلاعات بیشتری برای تصمیم گیری نیاز داشته باشد و روند تأیید به موقع تکمیل نشود.
- اگر MHP شما خدمات شما را بر اساس معیارهای زمان ملاقات مورد نیاز ارائه نکند (به صفحه 24 مراجعه کنید).
- اگر در MHP شکایتی مطرح کنید و MHP ظرف مدت 90 روز تصمیم کتبی مربوط به شکایت شما را به شما ارائه نکند.
- اگر در MHP شکایتی مطرح کنید و MHP ظرف مدت 30 روز تصمیم کتبی مربوط به شکایت شما را به شما ارائه نکند، فرجام‌خواهی تسریع شده مطرح کرده اید و ظرف مدت 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده اید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری ساناکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اطلاعیه تعیین سود مخالف چیست؟

اطلاعیه تعیین سود مخالف نامه ای از سوی MHP شماست که وقتی تصمیم بگیری خدماتی را که شما و تأمین کننده خودتان باور دارید باید دریافت کنید رد کند، محدود کند، به تأخیر بیندازد یا پایان دهد. اطلاعیه تعیین سود مخالف همچنین برای اطلاع دادن به شما در این خصوص که شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع شده شما به موقع حل نشده یا خدمات را مطابق معیارهای زمانی MHP برای ارائه خدمات دریافت نکرده اید استفاده می‌شود.

اطلاعیه تعیین سود مخالف چه اطلاعاتی به من خواهد داد؟

اطلاعیه تعیین سود مخالف این اطلاعات را به شما خواهد داد:

- تصمیمی که MHP شما گرفته و بر شما و توانایی شما در دریافت خدمات اثر گذاشته است.
- تاریخی که تصمیم اجرا خواهد شد و دلیل این تصمیم
- قوانین ایالتی یا فدرالی رعایت شده در هنگام گرفتن این تصمیم
- حقوق شما، اگر با تصمیم MHP موافق نیستید
- نحوه شکایت مطرح کردن از MHP
- نحوه ارائه درخواست رسیدگی ایالتی، وقتی با تصمیم MHP در خصوص فرجام خواهی خود موافق نیستید
- نحوه درخواست فرجام‌خواهی تسریع شده یا رسیدگی ایالتی
- نحوه دریافت کمک در طرح شکایت یا ارائه درخواست رسیدگی ایالتی
- در چه مدتی طرح شکایت کنید یا درخواست رسیدگی ایالتی ارائه کنید
- اگر در زمان انتظار برای تصمیم در خصوص فرجام‌خواهی یا رسیدگی ایالتی واجد شرایط تداوم دریافت خدمات هستید
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه پیدا کند و در زمانی که باید شکایت مطرح کنید یا رسیدگی ایالتی درخواست کنید

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



در صورت دریافت اطلاعیه حکم تعلیق یا کاهش مزایا، چه باید بکنم؟

پس از گرفتن «اطلاعیه حکم تعلیق یا کاهش مزایا» باید همه اطلاعات مندرج در آن را به دقت بخوانید. اگر محتوای فرم را نفهمیدید، می‌توانید از MHP خود کمک بگیرید. از دیگران نیز می‌توانید کمک بخواهید.

اگر MHP به شما بگوید که خدمات شما مشمول تعلیق یا کاهش خواهد شد و شما این تصمیم را نپذیرید، می‌توانید به آن اعتراض کنید. می‌توانید تا زمان مشخص شدن نتیجه اعتراض یا «دادرسی ایالتی» همچنان از خدمات بهره‌مند شوید. درخواست تداوم ارائه خدمات باید حداکثر ظرف 10 روز از تاریخ دریافت «اطلاعیه حکم تعلیق یا کاهش مزایا» یا تاریخ اعمال تغییر ارائه شود.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روند حل و فصل مشکل: طرح شکایت یا فرجام خواهی

اگر خدمات مورد نیاز خود را از MHP خود دریافت نکنم چه کار کنم؟

MHP شما برای حل و فصل شکایت یا مشکل هر مسئله مربوط به خدمات سلامت روانی تخصصی که دریافت می‌کنید، باید راه حلی برای شما داشته باشد. این را روند حل و فصل مشکل می‌نامند و می‌تواند شامل موارد ذیل شود:

1. **روند شکایت:** ابراز ناخرسندی درباره هر چیزی مربوط به خدمات سلامت روانی تخصصی یا MHP.
2. **روند فرجام‌خواهی:** بررسی تصمیم (رد یا تغییرات در خدمات) که درباره خدمات سلامت روانی تخصصی توسط MHP یا ارائه‌کننده شما گرفته شده است.
3. **روند رسیدگی ایالتی:** روند ارائه درخواست رسیدگی حکومتی در محرز قاضی حقوق اداری ایالتی، در زمانی که MHP فرجام خواهی شما را رد کند.

طرح شکایت یا فرجام‌خواهی، یا رسیدگی ایالتی علیه شما نخواهد بود یا بر خدماتی که دریافت می‌کنید اثری نخواهد گذاشت. طرح شکایت یا فرجام‌خواهی به شما در دریافت خدمات مورد نیازتان و حل مشکلاتی که در زمینه خدمات سلامت روانی تخصصی دارید کمک می‌کند. شکایات و فرجام خواهی‌ها همچنین با ارائه اطلاعات به MHP کمک می‌کنند خدمات خود را ارتقاء دهد. وقتی شکایت یا فرجام‌خواهی شما تکمیل شد، MHP شما نتیجه نهایی را به شما و سایر افراد دخیل خبر می‌دهد. وقتی درباره رسیدگی ایالتی شما تصمیم‌گیری شد، اداره رسیدگی ایالتی نتیجه نهایی را به شما و سایر افراد دخیل خبر می‌دهد. در ادامه می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره روند حل و فصل مشکل بدست آورید.

آیا می‌توانم برای طرح فرجام‌خواهی، شکایت یا درخواست رسیدگی ایالتی کمک دریافت کنم؟

MHP شما در توضیح این روندها به شما کمک خواهد کرد باید در طرح شکایت، فرجام‌خواهی یا درخواست رسیدگی ایالتی نیز به شما کمک کند. MHP همچنین می‌تواند به شما کمک کند در خصوص اینکه واجد شرایط روند 'فرجام‌خواهی تسریع شده' هستید یا خیر تصمیم بگیرید، که بدین صورت بررسی بسیار سریعتر انجام خواهد شد، زیرا سلامتی و یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری، از جمله تأمین‌کننده خدمات سلامت روانی تخصصی خودتان، اجازه دهید تا به جای شما عمل کند.

اگر به راهنمایی نیاز دارید، با 704-0900 (800) 1 تماس بگیرید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



آیا ایالت می‌تواند در مشکل/سؤالاتم به من کمک کند؟

شما می‌توانید با «اداره خدمات درمانی»، دفتر بازرسی، تماس بگیرید. این دفتر از ساعت 8 صبح تا 5 ب.ظ دوشنبه تا جمعه (جز روزهای تعطیل) با شماره 452-8609 (888) 1 یا نشانی الکترونیکی MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov در خدمت شماست. توجه: ایمیل‌ها محرمانه تلقی نمی‌شود. از درج اطلاعات شخصی در ایمیل خودداری کنید.

همچنین می‌توانید از مشاوره رایگان حقوقی در دفتر خدمات حقوقی محل خود یا گروه‌های دیگر استفاده کنید. همچنین می‌توانید پرسش‌های مربوط به حقوق دادرسی را با «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» (CDSS) در میان بگذارید. برای این کار، از طریق شماره 952-5253 (800) 1 با «واحد پرسش و پاسخ عمومی» تماس بگیرید (برای TTY، با 952-8349 (800) تماس بگیرید).

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روند شکایت

شکایت چیست؟

شکایت ابراز مخالفت درباره هر چیزی مربوط به خدمات سلامت روانی تخصصی است که یکی از مشکلات تحت پوشش روندهای فرجام‌خواهی و رسیدگی ایالتی نیست.

روند شکایت چیست؟

روند شکایت روند MHP برای بررسی شکایت یا دادخواهی شما در خصوص خدمات یا MHP است.

شکایت را در هر زمانی بصورت شفاهی یا نوشتاری می‌توان طرح کرد و طرح شکایت باعث از دست دادن حقوق یا خدمات شما نخواهد شد. اگر شکایت طرح کنید، تأمین‌کننده شما دچار مشکل نخواهد شد.

می‌توانید به شخص دیگر یا تأمین‌کننده خود اجازه دهید تا به جای شما عمل کنند. اگر به شخص دیگری اجازه دهید به جای شما عمل کند، MHP ممکن است از شما بخواهد فرمی را امضاء کنید و به MHP اجازه دهید اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.

هر شخصی که برای MHP کار می‌کند و در تصمیم‌گیری درباره شکایت حضور دارد باید واجد شرایط انجام آن باشد و در هیچ یک از سطوح پیشین مرور یا تصمیم‌گیری درگیر نبوده باشند.

چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟

اگر از خدمات سلامت روانی تخصصی ناراضی هستید یا مسئله دیگری در ارتباط با MHP دارید، می‌توانید هر زمانی در MHP شکایت طرح کنید.

روش طرح شکایت؟

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



برای دریافت راهنمایی در زمینه شکایت می‌توانید با MHP خود تماس بگیرید. شکایت را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی تسلیم کرد. شکایت شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارد. اگر بخواهید کتباً شکایت کنید، می‌توانید از پاکت‌های نشانی‌داری که MHP در همه مراکز ارائه‌دهنده فراهم کرده است، برای ارسال شکایت استفاده کنید. اگر پاکت نشانی‌دار ندارید، می‌توانید شکایت خود را مستقیماً به نشانی مندرج در صفحه 9 این کتابچه بفرستید.

از کجا بدانم MHP شکایت من را دریافت کرده است؟

MHP شما با ارسال یک تأییدیه کتبی به شما خبر می‌دهد که شکایت شما را دریافت کرده است.

چه زمانی برای شکایت من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

MHP باید ظرف 90 روز تقویمی از تاریخ طرح شکایت شما درباره شکایت‌تان تصمیم‌گیری کند. اگر درخواست تمدید کنید یا MHP به این باور برسد که به اطلاعات بیشتری نیاز است و تأخیر به نفع شماست، چارچوب‌های زمانی برای تصمیم‌گیری را می‌توان تا 14 روز تقویمی تمدید کرد. یک مثال از زمانی که تأخیر ممکن است به نفع شما باشد زمانی است که MHP باور دارد می‌تواند شکایت شما را با داشتن زمان بیشتر برای کسب اطلاعات از شما یا سایر افراد دخیل حل کند.

از کجا بدانم MHP درباره شکایت من تصمیم گرفته است؟

وقتی تصمیمی درباره شکایت شما گرفته شود، MHP به شما یا نماینده شما بصورت حکم نوشتاری خبر خواهد داد. اگر MHP نتواند به شما یا هر شخص تحت تأثیر شکایت به موقع خبر دهد، آنگاه MHP اطلاعیه تعیین سود مخالف را برای شما ارسال خواهد کرد و حقوق شما در ارائه درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی را به شما توصیه خواهد کرد. MHP شما اطلاعیه تعیین سود مخالف را در تاریخی به شما ارائه خواهد کرد که چارچوب زمانی انقضای آن شود. اگر اطلاعیه تعیین سود مخالف را دریافت نکردید، می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر با MHP تماس بگیرید.

آیا برای طرح شکایت مهلت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید هر زمانی شکایت مطرح کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روند فرجام‌خواهی (استاندارد و تسریع شده)

MHP شما باید به شما اجازه دهد برای بررسی تصمیمات خاص گرفته شده توسط MHP یا تأمین کنندگان خودتان درباره خدمات سلامت روانی تخصصی درخواست دهید. شما با دو روش می‌توانید درخواست بررسی کنید. یک روش استفاده از روند فرجام‌خواهی استاندارد است. روش دیگر استفاده از روند فرجام‌خواهی تسریع شده است. این دو نوع فرجام‌خواهی شبیه هم هستند؛ با این حال، شرایط خاصی برای داشتن شرایط فرجام‌خواهی تسریع شده وجود دارد. این شرایط خاص در ادامه توضیح داده می‌شود.

فرجام‌خواهی استاندارد چیست؟

فرجام‌خواهی استاندارد درخواست بررسی تصمیم گرفته شده توسط MHP یا تأمین کننده شماست که رد یا تغییرات در خدمات مورد نیاز شما را در بر می‌گیرد. اگر فرجام‌خواهی استاندارد را درخواست کنید، MHP می‌تواند 30 روز برای بررسی آن زمان صرف کند. اگر فکر می‌کنید 30 روز انتظار سلامتی شما را در خطر می‌اندازد، باید 'فرجام‌خواهی تسریع شده' را درخواست کنید.

روند فرجام‌خواهی استاندارد:

- به شما اجازه خواهد داد شفاهی یا نوشتاری فرجام‌خواهی طرح کنید. اگر شفاهی فرجام‌خواهی کنید، باید با یک فرجام‌خواهی نوشتاری امضاء شده آن را پیگیری کنید. می‌توانید در نوشتن فرجام‌خواهی کمک بگیرید. اگر با فرجام‌خواهی نوشتاری امضاء شده پیگیری نکنید، فرجام‌خواهی شما حل و فصل نخواهد شد. با این حال، تاریخی که فرجام‌خواهی شفاهی را تحویل داده‌اید تاریخ طرح شکایت است.
- تضمین می‌کند طرح فرجام‌خواهی به هیچ وجه علیه شما یا تأمین کننده در نظر گرفته نشود.
- به شما اجازه می‌دهد به شخص دیگری، از جمله تأمین کننده، اجازه دهید تا به جای شما عمل کند. اگر به شخص دیگری اجازه دهید به جای شما عمل کند، MHP ممکن است از شما بخواهد فرمی را امضاء کنید و به MHP اجازه دهید اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- در صورت درخواست فرجام‌خواهی در چارچوب زمانی مشخص شده، که 10 روز از تاریخ پست اطلاعیه تعیین سود مخالف یا تحویل حضوری آن به شماسست، مزایای شما ادامه پیدا کند. وقتی فرجام‌خواهی در حالت تعلیق است نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات ادامه یافته نیست. با این حال، اگر تداوم مزیت را درخواست کنید و حکم نهایی فرجام‌خواهی تصمیم به کاهش یا قطع خدمت دریافتی شما را تأیید کند، ممکن است از شما خواسته شود هزینه خدمات ارائه شده را در زمان تعلیق فرجام‌خواهی پرداخت کنید؛
- تضمین خواهد کرد افرادی که در تصمیم‌گیری فرجام‌خواهی شما حضور دارند واجد شرایط انجام آن باشند و در هیچ یک از سطوح پیشین مرور یا تصمیم‌گیری درگیر نبوده باشند.
- به شما یا نماینده شما اجازه خواهد داد اسناد پرونده‌تان از جمله سوابق پزشکی خود و سایر اسناد یا سوابق مد نظر در حین فرجام‌خواهی را بررسی کنید.
- به شما اجازه خواهد داد فرصتی معقول برای ارائه شواهد و گواهی و ارائه استدلال‌های واقعی و قانونی، بصورت حضوری یا نوشتاری داشته باشید.
- به شما، نماینده شما یا نماینده قانونی عضو مرحوم اجازه خواهد داد جزو طرفین فرجام‌خواهی گنجانده شود.
- با ارسال تأییدیه کتبی به شما اطلاع خواهد داد که فرجام‌خواهی شما در حال بررسی است.
- حق شما در درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی را بعد از تکمیل روند فرجام‌خواهی با MHP به شما اطلاع خواهد داد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماسست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



چه زمانی می‌توانم فرجام‌خواهی کنم؟

شما می‌توانید در هر یک از موقعیت‌های زیر از MHP خود فرجام‌خواهی کنید:

- MHP یا یکی از تأمین‌کنندگان قراردادی آن تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت هیچ‌گونه از خدمات سلامت روانی تخصصی Medi-Cal نیستید، چون معیارهای ضرورت پزشکی را ندارید.
- تأمین‌کننده شما فکر کند به خدمات سلامت روانی تخصصی نیاز دارید و درخواست تأیید از MHP بکند، اما MHP موافقت نکند و درخواست تأمین‌کننده شما را رد کند یا نوع یا دفعات خدمت را تغییر دهد.
- تأمین‌کننده شما از MHP درخواست تأیید کند، اما MHP به اطلاعات بیشتری برای تصمیم‌گیری نیاز داشته باشد و روند تأیید به موقع تکمیل نشود.
- MHP شما خدمات را بر اساس برنامه زمانی تعیین شده توسط MHP ارائه نکند.
- باور ندارید MHP خدماتی را ارائه می‌کند که بزودی نیازهای شما برآورده شود.
- شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشده است.
- شما و تأمین‌کنندگان تا با خدمات سلامت روانی تخصصی مورد نیازتان موافق نیستید.

چطور می‌توانم فرجام‌خواهی کنم؟

شما می‌توانید MHP خود را برای کمک به پر کردن تقاضا درخواست کنید. MHP در تمامی سایت‌های ارائه‌دهنده خود پاکت نامه‌های خود را ارائه می‌دهد تا بتوانید درخواست تجدید نظر خود را ارسال کنید. اگر شما یک پاکت نامه خود ندارید، می‌توانید درخواست تجدید نظر خود را مستقیماً به آدرس در صفحه 9 این کتابچه ارسال کنید این کتابچه بفرستید یا آن را به شماره نمابر 288-6113 (408) 1 بفرستید. فرجام‌خواهی به صورت کتبی یا شفاهی امکان‌پذیر است. در مورد فرجام‌خواهی شفاهی، باید آن را با نامه فرجام‌خواهی امضا شده پیگیری کنید.

از کجا بدانم درباره فرجام‌خواهی من تصمیم گرفته شده یا خیر؟

MHP شما بصورت کتبی درباره تصمیم بخش برای فرجام‌خواهی شما به شما یا نماینده شما اطلاع خواهد داد. این اعلان حاوی اطلاعات زیر است:

- نتایج روند حل و فصل فرجام‌خواهی
- تاریخی که تصمیم فرجام‌خواهی گرفته شده

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- اگر فرجام‌خواهی بصورت کلی به نفع شما حل و فصل نشود، اعلامیه شامل اطلاعات مربوط به حق شما در رسیدگی ایالتی و رویه طرح کردن رسیدگی ایالتی نیز خواهد شد.

آیا برای طرح فرجام‌خواهی مهلت وجود دارد؟

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ اعلامیه تعیین سود مخالف فرجام‌خواهی بدهید. وقتی اعلامیه تعیین سود مخالف هیچ موعدی برای ارائه فرجام‌خواهی وجود ندارد؛ بنابراین می‌توانید در هر زمانی این نوع فرجام‌خواهی را طرح کنید.

چه زمانی برای فرجام‌خواهی من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

MHP باید ظرف 30 روز از زمانی که درخواست فرجام‌خواهی شما را دریافت می‌کند درباره آن تصمیم بگیرد. اگر درخواست تمدید کنید یا برنامه بخش به این باور برسد که به اطلاعات بیشتری نیاز است و تأخیر به نفع شماست، چارچوب‌های زمانی برای تصمیم‌گیری را می‌توان تا 14 روز تقویمی تمدید کرد. یک مثال از زمانی که تأخیر به نفع شماست زمانی است که MHP باور دارد می‌تواند فرجام‌خواهی شما را با داشتن کمی زمان بیشتر برای کسب اطلاعات از شما یا سایر افراد دخیل حل کند.

اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم فرجام‌خواهی خودم صبر کنم چه کار کنم؟

اگر فرجام‌خواهی شما واجد شرایط روند فرجام‌خواهی تسریع شده باشد، سریعتر انجام خواهد شد.

فرجام‌خواهی تسریع شده چیست؟

فرجام‌خواهی تسریع شده روش سریع‌تر تصمیم‌گیری برای یک فرجام‌خواهی است. روند فرجام‌خواهی تسریع شده مشابه روند فرجام‌خواهی استاندارد است. با این حال، باید ثابت کنید انتظار برای فرجام‌خواهی استاندارد می‌تواند وضعیت سلامت روانی شما را بدتر کند. روند فرجام‌خواهی تسریع شده همچنین موعدهای متفاوتی نسبت به فرجام‌خواهی استاندارد دارد. MHP برای بررسی فرجام‌خواهی‌های تسریع شده 72 ساعت زمان دارد. شما می‌توانید درخواست شفاهی برای فرجام‌خواهی تسریع شده بدهید. نیازی نیست فرجام‌خواهی تسریع شده خود را در قالب نوشتار در آورید.

چه زمانی می‌توانم فرجام‌خواهی تسریع شده ارائه کنم؟

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری ساناکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اگر فکر می‌کنید انتظار تا 30 روز برای تصمیم فرجام‌خواهی استاندارد جان، سلامتی یا توانایی شما برای حفظ، نگهداری یا بازیابی حداکثر عملکرد را به خطر خواهد انداخت، می‌توانید حل و فصل تسریع شده فرجام‌خواهی را درخواست کنید. اگر MHP بپذیرد که فرجام‌خواهی شما شرایط لازم برای فرجام‌خواهی تسریع شده را دارد، MHP فرجام‌خواهی تسریع شده شما را ظرف 72 ساعت از تاریخ دریافت آن حل و فصل خواهد کرد. اگر درخواست تمدید کنید یا MHP ثابت کند به اطلاعات بیشتری نیاز است و تأخیر به نفع شماست، چارچوب‌های زمانی برای تصمیم‌گیری را می‌توان تا 14 روز تقویمی تمدید کرد. اگر MHP شما چارچوب زمانی را تمدید کند، MHP یک توضیح کتبی درباره دلیل تمدید چارچوب زمانی به شما خواهد داد.

اگر MHP تصمیم بگیرد که فرجام‌خواهی شما شرایط فرجام‌خواهی تسریع شده را ندارد، MHP باید معقولانه تلاش کند اعلامیه شفاهی سریع به شما بدهد و ظرف 2 روز تقویمی دلیل این تصمیم را بصورت نوشتاری به شما ارائه خواهد داد. سپس فرجام‌خواهی شما چارچوب‌های زمانی فرجام‌خواهی استاندارد را که بیشتر در این قسمت ذکر شده طی خواهد کرد. اگر با تصمیم MHP در این باره که فرجام‌خواهی شما معیارهای فرجام‌خواهی تسریع شده را ندارد مخالف هستید، می‌توانید شکایت مطرح کنید.

وقتی MHP شما فرجام‌خواهی تسریع شده شما را حل و فصل می‌کند، به شما و تمام طرفین تحت تأثیر به صورت شفاهی و کتبی خبر خواهد داد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



روند رسیدگی ایالتی

رسیدگی ایالتی چیست؟

رسیدگی ایالتی انجام بررسی مستقل توسط قاضی حقوق اداری است که برای اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا کار می‌کند تا مطمئن شود خدمات سلامت روانی تخصصی را که مطابق برنامه Medi-Cal مستحق آنها هستید دریافت کنید.

حقوق من در رسیدگی ایالتی چیست؟

شما حق دارید:

- رسیدگی را به قاضی حقوق اداری (همچنین مشهور به رسیدگی ایالتی) ارائه کنید.
- درباره نحوه درخواست رسیدگی ایالتی اطلاع کسب کنید.
- درباره قوانینی که نمایندگی بر رسیدگی ایالتی حاکم است اطلاع کسب کنید.
- اگر رسیدگی ایالتی را در چارچوب زمانی مشخص شده درخواست کنید، با ارائه درخواست در طول روند رسیدگی ایالتی بخواهید مزایای تان ادامه پیدا کند.

چه زمانی می‌توانم رسیدگی ایالتی را درخواست کنم؟

شما می‌توانید در هر یک از موقعیت‌های زیر رسیدگی ایالتی درخواست کنید:

- فرجام‌خواهی طرح کردید و نامه حل و فصل فرجام‌خواهی را دریافت کردید که به شما می‌گوید MHP شما درخواست فرجام‌خواهی شما را رد کرده است.
- شکایت، فرجام‌خواهی یا فرجام‌خواهی تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشده است.

چطور درخواست رسیدگی ایالتی بدهم؟

برای ارائه درخواست رسیدگی ایالتی، به نشانی زیر مراجعه کنید:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



امکان ارائه درخواست رسیدگی ایالتی یا رسیدگی ایالتی فوری به صورت تلفنی نیز وجود دارد: با شماره رایگان 800) 743-8525 (1 یا 855) 795-0634 (1 با «بخش رسیدگی ایالتی» تماس بگیرید یا با شماره رایگان 800) 952-5253 (1 یا 800) 952-8349 TDD 1 با خط «پرسش و پاسخ عمومی» تماس بگیرید.

می‌توانید بصورت نوشتاری درخواست رسیدگی ایالتی بدهید:

درخواست خود به اداره رفاه بخش را به آدرس مشخص شده در اطلاعیه تعیین سود مخالف ارسال کنید، یا فکس کنید یا به آدرس زیر پست کنید:

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

یا به شماره نمابر 651-5210 (916) 1 یا 651-2789 (916) 1 بفرستید

آیا مهلتی برای ارائه درخواست رسیدگی ایالتی وجود دارد؟

بله، برای ارائه درخواست رسیدگی ایالتی تنها 120 روز مهلت دارید. 120 روز یا از بعد روزی شروع می‌شود که MHP اعلان تصمیم فرجام‌خواهی خود را حضوری به شما داده یا از روز بعد از تاریخ مهر پست اعلان تصمیم فرجام‌خواهی.

اگر اطلاعیه تعیین سود مخالف دریافت نکرده اید، در هر زمانی می‌توانید رسیدگی ایالتی را درخواست کنید.

آیا می‌توانم در زمانی که منتظر حکم رسیدگی ایالتی هستم خدماتم را دریافت کنم؟

اگر در حال حاضر خدمات مورد تأیید دریافت می‌کنید و قصد دارید در زمان انتظار برای بخش رسیدگی ایالتی همچنان خدمات را دریافت کنید، باید ظرف 10 روز از تاریخ دریافت اطلاعیه تعیین سود مخالف یا قبل از تاریخی که MHP می‌گوید خدمات متوقف یا کم خواهد شد رسیدگی ایالتی درخواست دهید. وقتی رسیدگی ایالتی درخواست می‌دهید، باید بگویید که قصد دارید خدمات را در طول روند رسیدگی ایالتی دریافت کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اگر تداوم خدمات را درخواست کنید و حکم نهایی رسیدگی ایالتی تصمیم به کاهش یا قطع خدمت دریافتی شما را تأیید کند، ممکن است از شما خواسته شود هزینه خدمات ارائه شده را در زمان تعلیق رسیدگی ایالتی پرداخت کنید.

چه زمانی برای رسیدگی ایالتی من تصمیم گیری خواهد شد؟

بعد از ارائه درخواست رسیدگی ایالتی، ممکن است تصمیم گیری درباره پرونده شما و ارسال پاسخ تا 90 روز طول بکشد.

اگر نتوانم 90 روز برای حکم رسیدگی ایالتی خودم صبر کنم چه کار کنم؟

اگر فکر می‌کنید این مدت زمان انتظار برای سلامتی شما مضر خواهد بود، شاید بتوانید ظرف مدت سه روز کار پاسخی دریافت کنید. برای نوشتن نامه از پزشک یا متخصص سلامت روانی خود کمک بخواهید. همچنین می‌توانید خودتان نامه بنویسید. این نامه باید با جزییات دلایلی را توضیح دهد که انتظار تا 90 روز برای پرونده تان آسیب جدی به زندگی، سلامتی یا توانایی شما در دریافت، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکردتان می‌زند. سپس، دقت کنید "رسیدگی تسریع شده"، را درخواست کنید و به همراه درخواست خود برای رسیدگی، نامه ارائه کنید.

اداره خدمات اجتماعی، قسمت رسیدگی ایالتی درخواست شما برای رسیدگی ایالتی تسریع شده را بررسی خواهد کرد و تصمیم می‌گیرد واجد شرایط هستید یا خیر. اگر درخواست رسیدگی تسریع شده شما تأیید شود، رسیدگی انجام خواهد شد و حکم رسیدگی ظرف سه روز کاری از تاریخی که درخواست شما در قسمت رسیدگی ایالتی دریافت شده، صادر خواهد شد.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



زیست‌خواست

زیست‌خواست چیست؟

شما حق دارید زیست‌خواست داشته باشید. زیست‌خواست دستورالعمل کتبی دربارهٔ مراقبت سلامتی شماست که مطابق قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته می‌شود. زیست‌خواست، وقتی خودتان قادر نیستید صحبت کنید، حاوی اطلاعاتی است که بیان می‌دارد دوست دارید مراقبت سلامتی چطور ارائه شود، یا می‌گویید دوست دارید چه تصمیماتی گرفته شود. ممکن است گاهی بشنوید که آن را زیست‌خواست یا وکالتنامه بلندمدت نیز می‌نامند.

قانون کالیفرنیا زیست‌خواست را به عنوان دستورالعمل مراقبت سلامتی شفاهی یا کتبی فردی یا وکالتنامه (سند کتبی که به شخصی اجازه می‌دهد تصمیماتی برای شما بگیرد) تعریف می‌کند. تمام MHPها باید سیاست‌های زیست‌خواست مربوطه را داشته باشند. MHP شما باید، در صورت تقاضای اطلاعات، اطلاعات کتبی سیاست‌های زیست‌خواست و توضیحات قانون ایالتی را ارائه کند. اگر تمایل دارید این اطلاعات را درخواست کنید، باید برای کسب اطلاعات بیشتر با MHP خود تماس بگیرید.

زیست‌خواست برای این طراحی شده که افراد بر درمان خود، مخصوصاً در زمانی که قادر نیستند دستورات مربوط به مراقبت خودشان را ارائه کنند، کنترل داشته باشند. زیست‌خواست سندی حقوقی است و در زمانی که افراد نمی‌توانند تصمیمات مراقبت سلامتی بگیرند، به آنها اجازه می‌دهد پیشاپیش تمایلات خود را بیان کنند. این سند شامل اموری مثل پذیرش یا رد درمان پزشکی، جراحی یا انتخاب‌های دیگر مراقبت سلامتی می‌شود. زیست‌خواست در کالیفرنیا دو بخش دارد:

- انتصاب نماینده (یک فرد) که تصمیمات مربوط به مراقبت سلامتی شما را بگیرد؛ و
- دستورالعمل‌های مراقبت سلامتی فردی خودتان

می‌توانید فرم دستورالعمل پیشاپیش را از برنامه سلامت روانی یا بصورت آنلاین دریافت کنید. شما در کالیفرنیا حق دارید دستورات دستورالعمل پیشاپیش را به تمامی تأمین‌کنندگان مراقبت سلامتی خود ارائه کنید. همچنین حق دارید در هر زمانی دستورالعمل پیشاپیش را تغییر دهید یا لغو کنید.

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



اگر سؤالی درباره قانون کالیفرنیا در ارتباط با شرایط دستورالعمل پیشاپیش دارید، می‌توانید به آدرس زیر نامه بفرستید:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P.O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



حقوق و مسئولیت‌های ذینفع

حقوق من به عنوان دریافت کننده خدمات سلامت روانی تخصصی چیست؟

شما به عنوان واجد شرایط Medi-Cal حق دارید خدمات سلامت روانی تخصصی از نظر پزشکی ضروری را از MHP دریافت کنید. هنگام دسترسی به این خدمات، حق دارید:

- با احترام شخصی و احترام به شأن و حریم خصوصی‌تان با شما رفتار شود.
- اطلاعات مربوط به انتخاب‌های درمانی موجود و توضیحات آنها را طوری دریافت کنید که آنها را درک کنید.
- در تصمیمات مربوط به مراقبت از سلامت روانی خود از جمله حق رد درمان شرکت کنید.
- از هر نوع محدودیت یا جداسازی به عنوان ابزار فشار، تأدیب، دورافتادگی، تنبیه یا انتقام درباره استفاده از محدودیت‌ها و جداسازی دوری کنید.
- یک کپی از سوابق پزشکی خود را درخواست کنید در صورت نیاز درخواست کنید که اصلاح یا تصحیح شوند.
- اطلاعات این کتابچه درباره خدمات تحت پوشش MHP، سایر تعهدات MHP و حقوق خود مطابق توضیحات این بخش را دریافت کنید. همچنین حق دارید این اطلاعات و سایر اطلاعات ارائه شده به خودتان توسط MHP را در فرمی با قابلیت درک آسان دریافت کنید. به این معنا که، برای مثال، MHP باید اطلاعات کتبی خود را در زبان‌های مورد استفاده حداقل پنج درصد یا 3000 ذینفع خود، هر کدام کمتر است، موجود کند و خدمات ترجمه شفاهی را بصورت رایگان برای افرادی ارائه کند که به سایر زبان‌ها صحبت می‌کنند. همچنین بدین معناست که MHP باید منابع مختلفی را برای افراد دارای نیازهای خاص مثل افراد نابینا یا دارای بینایی محدود یا افراد دارای مشکل خواندن ارائه کند.
- خدمات سلامت روانی تخصصی را از MHP مطابق شرایط قرارداد با ایالت در حوزه‌های دسترسی خدمات، تضمین‌های توانمندی و خدمات کافی، هماهنگی و تداوم مراقبت و پوشش و تأیید خدمات دریافت کنید. MHP باید کارهای زیر را انجام دهد:
 - تأمین کنندگانی کافی را به کار بگیرد یا قراردادهای کتبی با آنها داشته باشد تا تضمین شود که ذینفعان واجد شرایط Medi-Cal که واجد شرایط خدمات سلامت روانی تخصصی هستند به موقع خدمات را دریافت کنند.
 - اگر MHP کارمند یا تأمین کننده قراردادی ندارد که بتواند خدمات را ارائه کند و بتواند خدمات از نظر پزشکی ضروری خارج از شبکه را تحت پوشش قرار دهد. "تأمین کننده خارج از شبکه" به معنای تأمین

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- کننده ای است که در لیست تأمین کنندگان MHP نیست. MHP باید مطمئن شود که هزینه اضافی برای دیدن تأمین کننده خارج از شبکه نپردازد.
- MHP دقت کند تأمین کنندگان برای ارائه خدمات سلامت روانی تخصصی که موافقت کرده‌اند پوشش دهند آموزش دیده باشند.
 - MHP دقت کند خدمات سلامت روانی تخصصی تحت پوشش از نظر اندازه، مدت زمانی و افق برای برآوردن نیازهای ذینفعان واجد شرایط MediCal کافی باشد. بدین ترتیب MHP باید مطمئن شود که سیستمش برای تأیید پرداخت هزینه‌ها بر اساس ضرورت پزشکی باشد و معیارهای ضرورت پزشکی منصفانه استفاده شوند.
 - MHP مطمئن شود تأمین کنندگانش ارزیابی کافی از افراد دریافت کننده خدمات انجام می‌دهد و اینکه آنها با افراد دریافت کننده خدمات همکاری می‌کنند تا برنامه درمانی تنظیم کنند و این برنامه اهداف درمان و خدمات آتی را در بر بگیرد.
 - در صورت درخواست شما، رأی دوم را از یک متخصص سلامتی واجد شرایط داخل شبکه MHP یا یکی در خارج از شبکه و بدون هزینه اضافی برای شما ارائه دهد.
 - در صورت نیاز، خدمات خود را با خدماتی که از طریق برنامه سلامت مراقبت تحت مدیریت Medi-Cal یا توسط تأمین کننده اصلی مراقبت ارائه می‌شود هماهنگ کند و دقت کند که حریم خصوصی شما مطابق قوانین فدرالی مربوط به حریم خصوصی اطلاعات سلامتی محافظت شود.
 - دسترسی به موقع به مراقبت ارائه شود از جمله خدمات 24 ساعته و 7 روز هفته موجود باشد، مخصوصاً در زمان از نظر پزشکی ضروری تا وضعیت اضطراری روانپزشکی یا اورژانسی یا بحرانی برطرف شود.
 - در تلاش‌های ایالت برای تسهیل ارائه خدمات سازگار فرهنگی برای تمامی افراد از جمله افراد با تبحر کم در زبان انگلیسی و افراد دارای پیش‌زمینه‌های فرهنگی و قومیتی متفاوت مشارکت کند.
 - MHP شما باید دقت کند بخاطر بیان حقوق خودتان، درمان شما به صورتی مضر تغییر نکند. MHP شما باید قوانین فدرالی و ایالتی مربوطه دیگر را رعایت کند (مثل: بند 6 معاهده حقوق بشر سال 1964 مطابق اجرائیات قوانین CFR 45 بخش 80؛ معاهده تبعیض سنی سال 1975 مطابق اجرائیات قوانین CFR 45 بخش 91؛ معاهده توانبخشی سال 1973؛ بند 9 اصلاحات آموزشی 1972 (در ارتباط با برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی)؛ بند 2 و 3 معاهده آمریکایی‌های دارای معلولیت)؛ قسمت 1557 از لایحه محافظت از بیمار و مراقبت مقرون به صرفه و نیز حقوق تشریح شده در اینجا.
 - ممکن است طبق قوانین ایالتی مربوط به درمان مشکلات روانی از حقوق دیگری نیز بهره‌مند باشید. اگر می‌خواهید با «مدافع حقوق بیماران» کانتی خود تماس بگیرید، با نشانی زیر مکاتبه کنید:

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



Mental Health Advocacy Project
4 North Second Street, Suite 1300
San Jose, CA 95113

(تلفن): (800) 248-MHAP (6427) یا (408) 294-9730 یا (408) 280-2420 1

(نمبر): (408) 886-3850 1

دوشنبه - جمعه، 9 صبح تا 12 ظهر و 1 ب.ظ تا 5 ب.ظ

وظایف من به عنوان گیرنده خدمات تخصصی بهداشت روانی چیست؟

شما، به عنوان گیرنده خدمات تخصصی بهداشت روانی، وظیفه دارید که:

- با دقت این کتابچه ذینفع و سایر مطالب آگاه کننده مهم MHP را مطالعه کنید. این منابع در درک خدمات موجود و نحوه دریافت درمان مورد نیازتان به شما کمک خواهد کرد.
- مطابق برنامه در جلسات درمانی خود حاضر شوید. اگر برنامه درمانی خود را رعایت کنید، بهترین نتیجه را به دست خواهید آورد. اگر قرار ملاقاتی را از دست خواهید داد، حداقل 24 ساعت جلوتر با تأمین کننده خود تماس بگیرید و برای روز و زمان دیگری دوباره برنامه ریزی کنید.
- همیشه کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal خود و یک کارت شناسایی عکس‌دار را در زمان حضور در جلسه درمانی با خود همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید قبل از قرار ملاقات به تأمین کننده خود خبر دهید.
- تمام مسائل پزشکی خود را به تأمین کننده خود بگویید تا برنامه درمان شما دقیق باشد. هر چه اطلاعات نیازهای خود را تکمیل‌تر به اشتراک بگذارید، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- دقت کنید هر سؤالی دارید از تأمین کننده خود بپرسید. درک کامل برنامه درمانی‌تان و هر اطلاعات دیگری که در طول درمان دریافت می‌کنید بسیار مهم است.
- برنامه درمانی مورد توافق خود و تأمین کننده‌تان را رعایت کنید.
- اگر سؤالی درباره خدمات خود دارید یا مشکلی با تأمین کننده خودتان دارید که نمی‌توانید حل و فصل کنید با MHP تماس بگیرید.

با شماره (800) 704-0900 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



- اگر تغییری در اطلاعات شخصی شما رخ داده به تأمین کننده و MHP خود بگویید. مثل آدرس، شماره تلفن و هر اطلاعات پزشکی دیگری از شما که بتواند بر توانایی شما در مشارکت در جلسات درمانی اثر بگذارد.
 - با کارمندی که درمان شما را ارائه می‌کنند با احترام و ادب رفتار کنید.
 - اگر به تقلب یا خطاکاری شک کردید، آن را گزارش دهید:
 - اداره خدمات مراقبت بهداشتی از هر کسی که به تقلب، زیاده روی یا سوءاستفاده Medi-Cal شک کرده درخواست می‌کند با خط ویژه تقلب DHCS Medi-Cal به شماره زیر تماس بگیرید
 - 1 (800) 822-6222**. اگر فکر می‌کنید این مورد اضطراری است، لطفاً برای دریافت کمک فوری با **911** تماس بگیرید. تماس رایگان است و تماس گیرنده ناشناس باقی می‌ماند.
 - همچنین می‌توانید تقلب یا سوءاستفاده مشکوک را به ایمیل زیر fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین زیر استفاده کنید
- [.http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx)

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید





با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتا کلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید



تاییدیه دریافت

کتابچه راهنمای ذینفع، خدمات تخصصی بهداشت روانی

با امضا کردن این فرم، اعلام می‌کنید که رونوشت **کتابچه راهنمای ذینفع**، **خدمات تخصصی بهداشت روانی** در اختیارتان قرار گرفته است. **کتابچه راهنمای ذینفع** ما حاوی اطلاعاتی درباره خدمات درمان مشکلات روانی، دسترسی به خدمات، حقوق شما به عنوان ذینفع و فرآیند حل و فصل اختلاف، در صورت بروز نارضایتی درباره خدمات، است. این کتابچه را به‌دقت بخوانید. پرسش‌های خود درباره خدمات را می‌توانید با ارائه‌دهنده خود یا «خدمات بهداشت رفتاری» سانتاکلارا کانتی در میان بگذارید.

کتابچه راهنمای ذینفع ممکن است تغییر کند. اگر کتابچه تغییر کند، اصلاحیه‌ها را از طریق مراکز درمانی منتشر خواهیم کرد و می‌توانید رونوشت آنها را در هنگام مراجعه به مراکز درمانی برای دریافت خدمات یا درمان، دریافت کنید. همچنین اطلاعاتی تغییرات مهم مربوط به اطلاعات مندرج در کتابچه حداقل 30 روز پیش از تاریخ اعمال تغییرات برای شما فرستاده می‌شود.

بدین‌وسیله دریافت **کتابچه راهنمای ذینفع** سانتاکلارا کانتی، پلان بیمه بهداشت روانی، بهداشت روانی تخصصی، را تایید می‌کنم.

تاریخ: _____ امضا: _____
(ذینفع/وکیل ذینفع)

نام: _____
(ذینفع/وکیل، با حروف بزرگ غیرشکسته)

INABILITY TO OBTAIN ACKNOWLEDGEMENT

This portion must be completed only if no signature can be obtained. If it is not possible to obtain the beneficiary's acknowledgement, describe in good faith efforts made to obtain the acknowledgement, and the reasons why the acknowledgement could not be obtained. _____

Date: _____

Signature: _____
(treatment provider, title)

Name: _____
(treatment provider, please print)

با شماره 704-0900 (800) 1 با MHP خود تماس بگیرید. اداره خدمات بهداشت رفتاری سانتاکلارا کانتی شبانه‌روزی در دسترس شماست. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید به نشانی <https://www.sccgov.org/bhd> مراجعه کنید

