



**San Francisco
Department of Public Health**

**San Francisco
Behavioral Health Services**
(Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско)

**Справочное руководство для
пациентов и получателей услуг**

**Специализированная
психиатрическая помощь и Система
организованной помощи
наркозависимым на основе
программы Medi-Cal (DMC-ODS)**

**1380 Howard Street
San Francisco 94103**

1-888-246-3333, круглосуточно и без выходных

Дата вступления в силу: 01 января 2025 г.¹

Обновлено 17 июня 2025 г.

¹ Это справочное руководство предоставляется получателю услуг при первом обращении за услугами.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-246-3333 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-246-3333 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-246-3333 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-246-3333 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-246-3333 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-888-246-3333 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-246-3333 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រៀង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-246-3333 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-888-246-3333 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-246-3333 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-246-3333 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-246-3333 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は [1-888-246-3333] (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-246-3333 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-246-3333 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-246-3333 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-246-3333 (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 1-888-246-3333 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-246-3333 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-246-3333 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-246-3333 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-246-3333 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-246-3333 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-246-3333 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-246-3333 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-246-3333 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-246-3333 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-246-3333 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

СОДЕРЖАНИЕ

LANGUAGE TAGLINES.....	Error! Bookmark not defined.
ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	6
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА.....	7
ЦЕЛЬ ЭТОГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА	8
ИНФОРМАЦИЯ О СЛУЖБЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ.....	9
ДОСТУП К СЛУЖБЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ САН-ФРАНЦИСКО	15
ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ	25
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ ЗАПИСЯМ О СВОЕМ ПСИХИЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И ИНФОРМАЦИИ ИЗ КАТАЛОГА ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ	28
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ.....	29
УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ.....	53
ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, АПЕЛЛЯЦИИ ИЛИ ЗАПРОСА СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА.....	54
ЗАБЛАГОВРЕМЕННОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ.....	67
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.....	69
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОКРУГЕ.....	82
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ	84

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Если вам нужна помощь на вашем родном языке, позвоните в Службу поведенческого здоровья по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711). Для людей с ограниченными возможностями также предоставляются вспомогательные средства и услуги, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Позвоните по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, например, на шрифте Брайля или крупным (20 pt) шрифтом, в аудиоформате, а также в электронном формате, удобном для лиц с ограниченными возможностями. Позвоните в округ по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Звонок по телефону бесплатный.

Услуги устного переводчика

Округ предоставляет услуги устного перевода; квалифицированный переводчик доступен круглосуточно и бесплатен для вас. Вам не придется привлекать в качестве переводчика члена семьи или друга. Мы не рекомендуем использовать несовершеннолетних в качестве переводчиков, за исключением случаев крайней необходимости. Услуги устного переводчика, лингвистические и культурно-ориентированные услуги предоставляются бесплатно. Помощь доступна круглосуточно и без выходных. Чтобы получить языковую поддержку или заказать это руководство на вашем языке, позвоните в Службу поведенческого здоровья по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Звонок по телефону бесплатный.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА

Мы здесь для того, чтобы помочь вам. Представленная ниже контактная информация округа Сан-Франциско поможет вам получить необходимые услуги.

Горячая линия Службы поведенческого здоровья в округе, работающая круглосуточно и без выходных: 1-888-246-3333

<https://www.sf.gov/departments/departments-public-health/behavioral-health>

Каталог поставщиков услуг Службы поведенческого здоровья (BHS):

<https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

Интерфейс прикладного программирования (API) для доступа к информации о пациенте: <https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

К кому мне обратиться, если у меня возникают мысли о самоубийстве?

Если вы или кто-то из ваших знакомых находитесь в кризисной ситуации, позвоните на горячую линию 988, предназначенную для помощи в кризисных ситуациях и помощи по предотвращению самоубийств по телефону **988**, или на Национальную горячую линию помощи по предотвращению самоубийств по телефону **1-800-273-TALK (8255)**. По адресу <https://988lifeline.org/> доступен чат с оператором.

Чтобы получить доступ к местным программам, позвоните на телефон горячей линии округа, указанный выше. Линия работает круглосуточно и без выходных.

ЦЕЛЬ ЭТОГО СПРАВОЧНОГО РУКОВОДСТВА

Почему важно прочитать это руководство?

В вашем округе доступен план страхования в области поведенческого здоровья, в рамках которого вам может быть предложена «специализированная психиатрическая помощь». Кроме того, в вашем округе работает Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, в рамках которой вам может быть предложена «помощь по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ». Совокупно эти виды помощи называются «услугами в области охраны поведенческого здоровья». Чтобы получать помощь, в которой вы нуждаетесь, важно, чтобы у вас была вся необходимая информация об этих услугах. В этом справочном руководстве рассказывается о предоставляемых вам услугах и о том, как их получить. Здесь вы также найдете ответы на многие ваши вопросы.

Вы узнаете следующее:

- Как получить услуги в области охраны поведенческого здоровья в вашем округе;
- На какие страховые покрытия вы имеете право;
- Что делать, если у вас возникли вопросы или трудности;
- Каковы ваши права и обязанности в качестве участника программ, предоставляемых вашим округом;
- Какие есть источники дополнительной информации о вашем округе (см. в конце этого руководства).

Если вы еще не прочитали это справочное руководство, вам следует сохранить его, чтобы вы могли прочитать его позже. Это руководство должно использоваться вместе с руководством, которое вы получили при подписании договора о страховании Medi-Cal. Если у вас возникнут вопросы об услугах, предоставляемых в рамках страхового покрытия Medi-Cal, позвоните в клиентскую службу вашего округа по номеру, указанному на обложке этого справочного руководства.

Где я могу получить больше информации о Medi-Cal?

Посетите веб-сайт Департамента здравоохранения по адресу

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

чтобы узнать больше о страховании Medi-Cal.

ИНФОРМАЦИЯ О СЛУЖБЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

О НАС:

Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско (План страхования в области поведенческого здоровья и Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal)

Наше видение

Сделать психическое и эмоциональное благополучие доступным для всех жителей Сан-Франциско, чтобы они могли вносить разумный вклад в общество на протяжении всей жизни и на пользу грядущих поколений.

Наша миссия

Предоставлять справедливую и эффективную психиатрическую помощь и помощь при злоупотреблении психоактивных веществ, укреплять психическое здоровье и благополучие жителей Сан-Франциско.

Кого мы обслуживаем

Мы обслуживаем жителей Сан-Франциско (детей, молодежь и взрослых), которые имеют проблемы с психическим здоровьем и злоупотреблением психоактивных веществ, имеют низкий доход, не имеют страховки и/или имеют право на участие в программах Medi-Cal.

Наши услуги

Мы предоставляем широкий спектр доступных программ и услуг в области поведенческого здоровья и лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Эти программы и услуги доступны по всему городу и включают в себя:

- Оформление доступа, ориентация при подборе лечения и услуги ведения пациента
- Услуги профилактики и раннего вмешательства
- Услуги поддержки по методике «равный равному» и услуги сопровождения при восстановлении
- Услуги формирования первоначальной заинтересованности в лечении и услуги с низким порогом доступа к лечению
- Кризисные услуги
- Уход, лечение и поддержка в условиях проживания
- Амбулаторное лечение, включая услуги по обеспечению лекарствами
- Помощь при абстиненции (также известна как «Детокс»)

 Важные номера телефонов	
Экстренная помощь	911
Круглосуточная бесплатная линия Службы поведенческого здоровья	(888) 246-3333 TTY: 711
Комплексные кризисные услуги: (Кризисные ситуации у детей+ Мобильная команда помощи при кризисных ситуациях)	(628) 217-7000
Экстренная психиатрическая помощь Госпиталя Цукерберга в Сан-Франциско (ZSFG)	(628) 206-8125
Кризисная линия района Вестсайд	(415) 355-0311
Линия по предотвращению самоубийств и кризисная линия Сан-Франциско	(415) 781-0500
Офис по работе с жалобами и апелляциями	(628) 754-9299
Защитники прав клиентов служб психиатрической помощи в округе Сан- Франциско	(800) 729-7727 (415) 552-8100

Как понять, что вы или ваши знакомые нуждаетесь в помощи?

Многие люди переживают трудные времена в жизни и могут испытывать проблемы с психическим здоровьем или употреблением психоактивных веществ. Самое важное, что нужно знать, это то, что помощь доступна. Если вы или член вашей семьи имеете право на страхование Medi-Cal и нуждаетесь в услугах в области поведенческого здоровья, вам следует позвонить на круглосуточную горячую линию по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711). Администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со клиентской службой вашего округа, если они считают, что вам или члену вашей семьи необходимы услуги в области поведенческого здоровья, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. Округ поможет вам найти поставщика услуг, который поможет вам.

Приведенный ниже список поможет вам решить, нужна ли помощь вам или члену вашей семьи. Если присутствует более одного признака или они сохраняются в течение длительного периода времени, это может указывать на более серьезную проблему, требующую профессиональной помощи. Вот некоторые общие признаки того, что вы, возможно, нуждаетесь в помощи в связи с психическим заболеванием или злоупотреблением психоактивных веществ:

Мысли и чувства

- Сильные перемены в настроении, возможно, без какой-либо причины, например:
 - Слишком много беспокойства, тревоги или страха
 - Слишком грустное или подавленное настроение
 - Слишком приподнятое настроение, ощущение себя на вершине мира
 - Плохое настроение или злость в течение длительного времени
- Мысли о самоубийстве и/или причинении вреда другим людям
- Мысли только о том, как добыть и употребить алкоголь или наркотики
- Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью, которые трудно объяснить
- Вы видите, слышите или ощущаете вещи, которые трудно объяснить или которые, по мнению большинства людей, не существуют

Физическое состояние

- Многие физические проблемы, не имеющие очевидных причин, такие как:
 - Головные боли
 - Боли в животе
 - Слишком длительный или слишком недостаточный сон
 - Переедание или недоедание
 - Неспособность ясно и четко говорить
- Ухудшение внешнего вида или хорошо заметные проблемы с внешним видом, например:
 - Внезапная потеря или набор веса
 - Красные глаза и необычно большие зрачки
 - Странный запах изо рта, от тела или одежды

Поведение

- Последствия, возникающие из-за поведения, связанного с психическим расстройством или употреблением алкоголя или наркотиков, такие как:
 - Проблемы на работе или в школе
 - Проблемы в отношениях с другими людьми, членами семьи или друзьями
 - Склонность забывать о договоренностях
 - Неспособность справляться с обычными повседневными делами
- Избегание друзей, членов семьи или других людей
- Скрытое поведение или тайная потребность в деньгах
- Совершение правонарушений вследствие изменений в психическом здоровье или из-за употребления алкоголя или наркотиков.

Получатели услуг в возрасте до 21 года

Как узнать, что ребенку или подростку нужна помощь?

Позвоните на горячую линию Службы поведенческого здоровья по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711) или клиентскую службу плана управляемого медицинского обеспечения для скрининга и оценки вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у него проявляются какие-либо признаки психического расстройства. Если ваш ребенок или подросток имеет право на участие в программе Medi-Cal, а скрининг или оценка показывает, что ему необходима помощь в области поведенческого здоровья, округ организует предоставление соответствующих услуг вашему ребенку или подростку. Администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со клиентской службой вашего округа, если они считают, что вашему ребенку или подростку необходимы услуги в области поведенческого здоровья, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. Кроме того, предоставляются и услуги для родителей, которые чувствуют себя не в состоянии справиться с родительскими обязанностями.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не потребоваться согласие родителей на получение амбулаторных психиатрических услуг или услуг приюта, если лечащий специалист считает, что несовершеннолетний является достаточно взрослым для самостоятельного участия в получении услуг охраны поведенческого здоровья или услуг приюта. Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не потребоваться согласие родителей на получение медицинской помощи и консультаций для лечения расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ. Участие родителей или опекунов является обязательным, за исключением случаев, когда лечащий специалист после осмотра несовершеннолетнего определяет, что их участие будет неуместным.

Приведенный ниже список поможет вам решить, нужна ли помощь вашему ребенку или подростку. Если у ребенка или подростка присутствует более одного признака или признаки сохраняются в течение длительного периода времени, это

может указывать на более серьезную проблему, требующую профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- Проблемы с концентрацией внимания или гиперактивностью, что подвергает ребенка физической опасности или вызывает проблемы в школе.
- Сильное беспокойство или страхи, которые мешают повседневной деятельности ребенка.
- Внезапный непреодолимый страх без причины, сопровождающийся иногда учащенным сердцебиением или учащенным дыханием.
- Ребенок чувствует себя очень грустным или отдаленным от других в течение двух или более недель, что вызывает проблемы с повседневной деятельностью.
- Резкие перепады настроения у ребенка, вызывающие проблемы в отношениях.
- Резкие изменения в поведении ребенка.
- Отказ от еды, рвота или использование слабительных с целью снижения веса.
- Повторяющееся употребление алкоголя или наркотиков.
- Тяжелое, неконтролируемое поведение, которое может причинить вред самому ребенку или другим.
- Серьезные планы или попытки причинить себе вред или убить себя.
- Повторяющиеся драки, использование оружия или серьезное намерение причинить вред другим.

ДОСТУП К СЛУЖБЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ САН-ФРАНЦИСКО

Как я могу получить услуги в области поведенческого здоровья?

Если вы считаете, что вам необходимы услуги в области поведенческого здоровья, то есть психиатрическая помощь и/или помощь по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, вы можете позвонить в клиентскую службу округа телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Когда вы позвоните в администрацию округа, вам зададут вопросы для первичной оценки (скрининга) вашей ситуации и будет назначено время приема у специалиста, который проведет оценку вашего состояния.

Вы также можете запросить назначение услуг в области поведенческого здоровья в клиентской службе вашего плана управляемого медицинского обслуживания, если вы уже зарегистрированы в плане. Если администрация плана управляемого медицинского обслуживания определит, что вы соответствуете критериям для получения услуг в области поведенческого здоровья, план управляемого медицинского обслуживания поможет вам получить такие услуги через округ. В сущности, для доступа к получению услуг в области поведенческого здоровья не существует никаких ограничений. Вы даже можете в дополнение к услугам в области поведенческого здоровья, предоставляемым вашим округом, получать услуги в области поведенческого здоровья через свой план управляемого медицинского обслуживания. Вы можете получить доступ к этим услугам через своего поставщика услуг в области поведенческого здоровья, если ваш поставщик услуг определит, что такие услуги клинически вам подходят и что они совместимы и не дублируют друг друга.

Помимо этого, следует помнить о следующих вещах:

- В округ для получения услуг в области поведенческого здоровья вас также может направить другое лицо или организация, в том числе, ваш врач-терапевт/профильный доктор, школа, член семьи, опекун, ваш план управляемого медицинского обслуживания или другие учреждения округа. Как правило, для направления вас непосредственно в округ вашему врачу

или плану управляемого медицинского обслуживания потребуются ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, за исключением случаев чрезвычайной ситуации.

- Округ не может отклонить запрос на проведение первоначальной оценки, позволяющей определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг в области поведенческого здоровья.
- Услуги в области поведенческого здоровья могут предоставляться округом или другими поставщиками услуг, с которыми заключен договор (например, клиниками, медицинскими центрами, общественными организациями или самостоятельными медицинскими учреждениями).

Где можно получить услуги в области поведенческого здоровья?

Вы можете получить услуги в области поведенческого здоровья в округе, в котором вы проживаете, и, при необходимости, за его пределами. В каждом округе есть службы по оказанию услуг в области поведенческого здоровья для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще нет 21 года, вы имеете право на дополнительное покрытие и оплачиваемые услуги в рамках Раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Обязательно ознакомьтесь с разделом «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» в этом руководстве, чтобы иметь дополнительную информацию.

Ваш округ поможет вам найти поставщика услуг, которое может предоставить вам необходимую помощь. Округ должен направить вас к ближайшему к вашему месту жительства или соответствующему по стандартам времени и расстояния поставщику услуг, который сможет удовлетворить ваши потребности.

Когда я могу получить услуги в области поведенческого здоровья?

При планировании времени приема ваш округ должен соответствовать установленным стандартам по срокам приема. При обращении за психологической и психиатрической помощью округ должен назначить вам прием у специалиста в следующие сроки:

- В течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало предоставления услуг в соответствии с планом страхования в области поведенческого здоровья;
- В течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в неотложном состоянии;
- В течение 15 рабочих дней после вашего несрочного запроса на прием к психиатру; и,
- В течение 10 рабочих дней с момента предварительной записи в случае несрочного повторного приема при лечении текущего расстройства.

При обращении за помощью по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, округ должен назначить вам прием у специалиста в следующие сроки:

- В течение 10 рабочих дней в случае несрочной необходимости в услугах амбулаторной и интенсивной амбулаторной помощи, предоставляемых поставщиком услуг, который занимается расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ;
- В течение 3 рабочих дней в случае необходимости услуг Программы лечения от наркотической зависимости;
- В течение 10 дней в случае необходимости контрольного приема, если вы проходите курс лечения продолжающегося расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, за исключением некоторых состояний, оговоренных вашим лечащим врачом;

Однако указанные сроки могут быть более продолжительными, если ваш поставщик услуг сочтет, что более длительное время ожидания уместно с медицинской точки зрения и не причиняет вреда вашему здоровью. Если вам сказали, что вас поместили в список ожидания и вы считаете, что продолжительность этого периода вредна для вашего здоровья, обратитесь в клиентскую службу округа по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Вы имеете право подать жалобу, если вам не оказывается своевременная помощь. Дополнительную информацию о подаче жалобы см. в разделе «Процесс рассмотрения жалобы» в этом справочном руководстве.

Что такое «служба экстренной медицинской помощи»?

Служба экстренной медицинской помощи — это услуги для получателей услуг, которые столкнулись с неожиданным заболеванием, в том числе экстренным психиатрическим состоянием. Экстренное медицинское состояние имеет настолько серьезные симптомы (возможно, включая сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент может произойти следующее:

- Здоровье человека (или, в случае беременной женщины, ее здоровье или здоровье будущего ребенка) может оказаться под угрозой.
- Может быть нанесен серьезный вред функциям организма, или
- Может быть нанесен серьезный вред любому органу или части тела.

Экстренное психиатрическое состояние возникает, когда обычный человек может предположить, что кто-то:

- Представляет в настоящее время опасность для себя или другого лица из-за психического состояния или подозрения на психическое заболевание.
- Не способен добыть или использовать пищу, одежду или кров из-за наличия состояния, похожего на психическое заболевание.

Страховка Medi-Cal покрывает круглосуточное и без выходных оказание экстренной помощи. Для получения экстренной помощи предварительного согласования не требуется. Страхование Medi-Cal покрывает случаи экстренных состояний, независимо от того, вызвано ли состояние медицинским или психическим заболеванием (то есть мыслями, чувствами и поведением по отношению к себе или другим людям, вызывающими страдания и/или нарушение нормальной деятельности). Если у вас есть страховка Medi-Cal, вы не получите счет для оплаты обращения в отделение экстренной помощи, даже если это не будет экстренным состоянием. Если вы считаете, что у вас экстренная ситуация, позвоните по номеру **911** или обратитесь за помощью в любую больницу или другое учреждение.

Кто решает, какие услуги я получу?

В принятии решения о том, какие услуги вам необходимо получить, принимаете участие вы, ваш поставщик услуг и округ. Специалист в области поведенческого здоровья поговорит с вами и поможет определить, какого рода услуги соответствуют вашим потребностям.

Вам не обязательно понимать, есть ли у вас нарушения со стороны поведенческого здоровья или конкретное психическое состояние, чтобы обратиться за помощью. Пока ваш поставщик услуг проводит такую оценку вашего состояния, вы сможете получать некоторые необходимые вам услуги.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к услугам в области поведенческого здоровья, если у вас есть проблемы с психическим здоровьем, вызванные травмой, участием в системе защиты детей, участием в системе правосудия по делам несовершеннолетних или в связи с отсутствием жилья. Кроме того, если вам еще не исполнился 21 год, округ должен предоставлять вам необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут улучшить ваше психическое состояние. Услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более переносимым состояние поведенческого здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение от округа. В число услуг, требующих предварительного разрешения, входят такие услуги, как интенсивные услуги на дому, интенсивный курс лечения в дневном стационаре, реабилитация в дневном стационаре, услуги коррекции поведения, терапевтические патронажные услуги и лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, в учреждении интернатного типа. Вы можете обратиться в клиентскую службу округа за дополнительной информацией о процессе получения разрешения. Позвоните в клиентскую службу округа по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711), чтобы запросить дополнительную информацию.

Процесс выдачи разрешения на предоставление услуг должен осуществляться округом с соблюдением определенных сроков.

- При стандартной процедуре выдачи разрешения в случае расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, округ принимает решение по запросу вашего лечебного учреждения в течение 14 календарных дней.
 - По вашему запросу или запросу вашего поставщика услуг, или если округ считает, что в ваших интересах необходимо получить больше информации от поставщика услуг, сроки могут быть продлены еще на 14 календарных дней. Примером того, когда продление сроков получения разрешения может быть в ваших интересах, может быть случай, когда округ считает, что запрос вашего поставщика услуг на получение разрешения может быть одобрен округом, если округ получит от поставщика услуг дополнительную информацию, но, если такая информация не будет получена, округ будет вынужден отклонить запрос. Если округ продлевает сроки выдачи разрешения на предоставление услуг, вам направляется письменное уведомление о продлении.
- В стандартном случае выдачи предварительного разрешения округ должен принять решение на основании запроса вашего поставщика услуг так быстро, как того требует ваше состояние, но не позже пяти (5) рабочих дней с момента получения запроса округом.
 - Например, если соблюдение стандартных сроков может серьезно поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальное функционирование вашего организма, округ должен ускорить принятие решения о выдаче разрешения и уведомить вас об этом, исходя из сроков, соответствующих состоянию вашего здоровья, а именно, не позднее, чем через 72 часа после получения запроса на выдачу разрешения. Округ может продлить этот срок до 14 дополнительных календарных дней после получения запроса, если

вы или ваше лечебное учреждение запросите продление сроков или округ предоставит обоснование того, почему такое продление отвечает вашим интересам.

В обоих случаях, если округ продлевает срок принятия решения в отношении запроса от поставщика услуг, округ направит вам письменное уведомление о таком продлении. Если округ отказывает в предоставлении, откладывает, сокращает или прекращает запрашиваемые услуги, округ должен отправить вам «Уведомление об отказе в предоставлении услуг», в котором будет описана ваша ситуация, касающаяся отказа, отсрочки, сокращения объема или прекращения страховых услуг. В этом уведомлении будет также указано, что вы можете подать апелляцию, и будет предоставлена информация о том, как подать апелляцию.

Вы можете обратиться в клиентскую службу округа за дополнительной информацией о процессе получения разрешения. Если вы не согласны с решением округа и процессом выдачи разрешения, вы можете подать апелляцию. Дополнительную информацию см. в разделе «Решение проблемных вопросов» в этом справочном руководстве.

Что такое медицинская необходимость?

Услуги, которые вы получаете, должны быть необходимы с медицинской точки зрения и по клинической картине соответствовать вашему состоянию. Для лиц в возрасте 21 года и старше услуга считается необходимой по медицинским показаниям, когда ее предоставление разумно и необходимо для защиты жизни человека, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности либо для облегчения сильной боли.

Для лиц моложе 21 года услуга считается «услугой, необходимой согласно медицинским показаниям», если она корректирует, поддерживает, сохраняет, улучшает или делает более терпимым состояние поведенческого здоровья. Услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более переносимым состояние поведенческого здоровья, считаются необходимыми с

медицинской точки зрения и покрываются как услуги Раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Как мне получить другую психиатрическую помощь, которая не покрывается округом?

Если вы зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, у вас есть доступ к следующей амбулаторной психиатрической помощи в рамках плана управляемого медицинского обслуживания:

- Оценка поведенческого здоровья и лечение, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию.
- Психологическое и нейропсихологическое обследование (диагностика) при наличии клинических показаний для оценки состояния поведенческого здоровья.
- Амбулаторные услуги для отслеживания лекарств, отпускаемых по рецептам.
- Психиатрическая консультация.

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните напрямую в клиентскую службу плана управляемого медицинского обслуживания. Если вы не участвуете в плане управляемого медицинского обслуживания, вы можете получить эти услуги у отдельных специалистов и в клиниках, которые работают с Medi-Cal. Округ может помочь вам подобрать специалиста или клинику.

Любая аптека, принимающая страховку Medi-Cal, может выписывать рецепты с лекарствами для лечения психических заболеваний. Обратите внимание, что большинство отпускаемых по рецепту лекарств, продаваемых в аптеке, покрываются по схеме «Плата за услугу Medi-Cal» (Fee-For-Service Medi-Cal), а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.

Какие еще услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны в рамках планов управляемого медицинского обслуживания или программы с оплатой по схеме «Плата за услугу» («Fee-for-Service»)?

Планы управляемого медицинского обслуживания должны предусматривать страховое покрытие услуг по диагностике и лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в учреждениях первичной медицинской помощи, а также скрининг на употребление табака, алкоголя и запрещенных наркотиков. Они должны также предусматривать страховое покрытие услуг по диагностике и лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для беременных получателей услуг, а также скрининг на употребление алкоголя и наркотиков, оценку состояния, краткосрочные вмешательства и направление на соответствующее лечение для получателей услуг в возрасте 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания также должны предусматривать или обеспечивать организацию предоставления препаратов для лечения зависимости (также известных как «Медикаментозное лечение»), в учреждениях первичной медицинской помощи, стационарных отделениях больниц, отделениях неотложной помощи и других медицинских учреждениях, работающих по контракту. Планы управляемого медицинского обслуживания также должны предоставлять услуги неотложной помощи, необходимые для стабилизации состояния получателя услуг, включая добровольную детоксикацию в условиях стационара.

Как я могу получить другие услуги Medi-Cal (в рамках первичной медицинской помощи/Medi-Cal)?

Если вы застрахованы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, за поиск поставщика услуг для вас несет ответственность округ. Если вы не зарегистрированы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания и у вас имеется «обычная» страховка от Medi-Cal, также называемая страховкой по схеме «Плата за услугу Medi-Cal» (Fee-For-Service Medi-Cal), вы можете обратиться в любое лечебное учреждение, принимающее страховки Medi-Cal. Вы

должны сообщить этому учреждению, что у вас имеется страховка Medi-Cal, прежде чем вы начнете получать услуги. В противном случае, вам может быть выставлен счет за предоставленные услуги. Вы можете пользоваться услугами по планированию семьи в лечебном учреждении, которое не входит в сеть вашего плана управляемого медицинского обслуживания.

В каких случаях требуется психиатрическая помощь в стационаре?

Вы можете быть госпитализированы, если у вас есть психическое состояние или симптомы психического состояния, которое нельзя безопасно лечить на более низком уровне медицинской помощи, и из-за этого психического состояния или симптомов психического состояния здоровья вы:

- Представляете опасность для самого себя или других либо можете причинить какой-либо материальный ущерб.
- Не в состоянии позаботиться о себе или найти пищу, одежду или кров.
- Представляете серьезный риск для вашего физического здоровья.
- Имеете недавнее значительное ухудшение способности функционировать в результате психического расстройства.
- Нуждаетесь в психиатрической оценке, медикаментозном лечении или другом лечении, которое может быть предоставлено только в больнице

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

Как мне найти поставщика необходимых мне услуг в области поведенческого здоровья?

Ваш округ обязан публиковать в Интернете каталог поставщиков услуг и периодически обновлять его. Ссылку на каталог поставщиков услуг можно найти в разделе «Контактная информация округа» в этом справочном руководстве. В нем содержится информация о местонахождении учреждений-поставщиков услуг, предоставляемых ими услугах, а также другую информацию, которая поможет вам получить доступ к медицинскому обслуживанию, включая информацию о культурных и языковых услугах, которые они предоставляют.

Если у вас есть вопросы о текущих поставщиках медицинских услуг или вы хотите получить обновленный каталог поставщиков услуг, посетите веб-сайт вашего округа <https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories> или позвоните на горячую линию по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Вы можете получить каталог поставщиков в печатном виде по почте, если вы попросите прислать вам его.

Примечание. Округ может накладывать некоторые ограничения на ваш выбор поставщиков медицинских услуг. Когда вы впервые начинаете получать услугу в области поведенческого здоровья, вы можете попросить, чтобы ваш округ предоставил вам первоначальный выбор, по крайней мере, из двух поставщиков услуг. Округ также должен позволять вам менять поставщика услуг. Если вы попросите сменить поставщика услуг, округ должен позволить вам выбрать как минимум одного поставщика услуг из двух, если это возможно. Округ несет ответственность за то, чтобы у вас был своевременный доступ к получению медицинской помощи, и чтобы рядом с вами было достаточно поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли получить покрываемые страховкой услуги по лечению психических расстройств, если они вам понадобятся.

Иногда поставщики услуг решают больше не предоставлять услуги в области поведенческого здоровья, поскольку у них закончился договор с округом, или больше не принимают пациентов со страховкой Medi-Cal. В этом случае округ должен приложить все усилия к тому, чтобы уведомить в письменной форме каждого человека, получающего услуги у такого поставщика. Уведомление получателю услуг должно быть предоставлено за 30 календарных дней до даты вступления в силу расторжения договора или за 15 календарных дней после того, как компания медицинского страхования в области поведенческого здоровья узнает, что поставщик услуг прекратит свою работу. В этом случае округ должен позволить вам продолжать получать услуги у поставщика, который вышел из сети поставщиков услуг округа, если и вы, и поставщик услуг будете с этим согласны. Это называется «обеспечением непрерывности предоставления услуг». Подробнее об этом будет рассказано ниже.

Примечание. Коренные американцы и коренные жители Аляски, имеющие право на участие в программе Medi-Cal и проживающие в округах, которые выбрали Систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, также могут получать услуги Системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal через систему учреждений-поставщиков медицинских услуг для коренного населения Америки, которые имеют необходимую сертификацию Drug Medi-Cal.

Могу ли я продолжить получать специализированную психиатрическую помощь у моего нынешнего поставщика услуг?

Если вы уже получаете психиатрическую помощь в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать получать помощь у этого поставщика услуг, даже если вы получаете психиатрическую помощь от округа, если услуги, которые вы получаете от каждого из поставщиков, совместимы и не дублируются.

Кроме того, если вы уже получаете услуги в рамках другого плана медицинского страхования в области поведенческого здоровья, плана управляемого медицинского обслуживания или у отдельного поставщика программы Medi-Cal,

вы можете запросить возможность «обеспечения непрерывности предоставления услуг», чтобы оставаться с вашим текущим лечебным учреждением на срок до 12 месяцев. Возможность продолжать получать услуги в нынешнем учреждении может понадобиться вам, чтобы продолжить текущее лечение, или потому, что переход в новое учреждение может повредить вашему психическому состоянию. Разрешение на обеспечение непрерывности предоставления услуг может быть предоставлено при следующих условиях:

- В настоящее время вы поддерживаете связь с лечебным учреждением, в котором вы хотите остаться, и вы посещали это учреждение в течение последних 12 месяцев.
- Возможность продолжать получать услуги в нынешнем учреждении может понадобиться, чтобы не прерывать текущее лечение и предотвратить ухудшение состояния здоровья получателя услуг или снизить риск его госпитализации или помещения в психиатрическое лечебное учреждение.
- Этот поставщик услуг имеет необходимую квалификацию и соответствует требованиям Medi-Cal.
- Это учреждение соглашается с требованиями плана медицинского страхования в области поведенческого здоровья для заключения договора с администрацией плана медицинского страхования в области поведенческого здоровья и условиями оплаты за предоставленные услуги и
- Это учреждение передает в округ соответствующую документацию, касающуюся вашей потребности в услугах.

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

Вы можете подать запрос на продолжение обслуживания у вашего текущего поставщика услуг, не входящего в сеть, если:

- Вы уже обслуживались у поставщика услуг, с которым хотите остаться, и посещали этого поставщика услуг до даты перехода в округ, обслуживаемый Системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Возможность продолжать получать услуги в нынешнем учреждении может понадобиться, чтобы не прерывать текущее лечение и предотвратить ухудшение состояния здоровья получателя услуг или снизить риск его госпитализации или помещения в психиатрическое лечебное учреждение.

ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ ЗАПИСЯМ О СВОЕМ ПСИХИЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И ИНФОРМАЦИИ ИЗ КАТАЛОГА ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ

Вы можете получить доступ к своим записям о психическом здоровье и/или найти поставщика услуг с помощью приложения, загруженного на компьютер, планшет или мобильное устройство. О том, какую информацию следует иметь в виду, прежде чем выбирать приложение для получения информации таким способом, можно узнать по ссылкам ниже:

Доступ к вашей медицинской документации: <https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

Каталог поставщиков услуг Службы поведенческого здоровья Сан-Франциско (BHS): <https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Если вы имеете право на получение услуг в области поведенческого здоровья, вам могут быть предоставлены следующие услуги в зависимости от ваших потребностей. Вы и ваш поставщик услуг вместе решите, какие услуги лучше всего подходят именно вам.

Специализированная психиатрическая помощь

Психиатрическая помощь

- Психиатрическая помощь — это индивидуальные, групповые или семейные лечебные услуги, которые помогают людям с психическими заболеваниями развить навыки выживания в повседневной жизни. Эти услуги также включают работу, которую поставщик услуг выполняет, чтобы улучшить качество обслуживания лица, получающего помощь. Такая работа может включать в себя следующие мероприятия: оценку того, нужна ли вам услуга и эффективна ли она; планирование лечения для определения целей психиатрического лечения и конкретных услуг, которые будут предоставляться; иногда это также работа с членами семьи и вашими близкими (если вы дадите разрешение) направленная на то, чтобы помочь вам улучшить или сохранить повседневные жизненные навыки.
- Психиатрическая помощь может быть оказана в клинике или офисе поставщика услуг, у вас дома или в других общественных местах, а также по телефону или с помощью телемедицины (то есть с использованием как аудио-, так и видеосвязи). Округ и поставщик услуг согласуют с вами частоту предоставления услуг/посещения врача.

Услуги медикаментозной поддержки

- В такие услуги входят назначение, введение в организм, отпуск и мониторинг психиатрических лекарств. Поставщик услуг может также предоставить вам услуги информирования о принимаемых вами лекарствах и применяемом лечении. Услуги медикаментозной поддержки могут предоставляться в клинике или офисе поставщика услуг, у вас дома

или в других общественных местах, а также по телефону или с помощью телемедицины (то есть с использованием как аудио-, так и видеосвязи).

Целевое наблюдение за пациентами

- Эта услуга помогает предоставить получателю услуг медицинские, образовательные, социальные, предпрофессиональные, профессиональные, реабилитационные или другие услуги, предлагаемые общественными службами, когда люди с психическим состоянием имеют трудности с самостоятельным получением этих услуг. В услуги целевого наблюдения за пациентом входят, в числе прочего, следующие действия:
 - Разработка плана предоставления услуг;
 - Коммуникация, координация и направление на услугу;
 - Мониторинг оказания услуги с целью подключения человека к получению услуги и системе предоставления услуги; а также
 - Отслеживание прогресса человека.

Услуги кризисного вмешательства

- Эта услуга доступна для лечения неотложного состояния, требующего немедленного внимания. Цель кризисного вмешательства — помочь людям, проживающим в сообществе, таким образом, чтобы не пришлось отправлять их в больницу. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и может осуществляться в клинике или офисе поставщика медицинских услуг, либо дома у получателя услуг или в каком-либо общественном месте. Эти услуги могут предоставляться по телефону или видеосвязи.

Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях

- Эта услуга доступна для лечения неотложного состояния, требующего немедленного внимания. Кризисная стабилизация длится менее 24 часов и должна предоставляться в лицензированном круглосуточном медицинском учреждении, в рамках амбулаторной программы на базе

больницы или в учреждении, сертифицированном для предоставления услуг по кризисной стабилизации.

Услуги лечения в учреждении интернатного типа для взрослых пациентов

- Эти услуги позволяют предоставлять психиатрическую помощь пациентам с психическими расстройствами в условиях лицензированного учреждения интернатного типа. Эти услуги помогают формировать навыки жизнедеятельности у пациентов с психическими расстройствами, предлагая им лечение с размещением в учреждении интернатного типа. Эти услуги доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Страховка Medi-Cal не покрывает стоимость проживания и питания при пребывании в этих учреждениях.

Услуги кризисного лечения в учреждении интернатного типа

- Эти услуги позволяют предоставлять психиатрическую помощь пациентам, испытывающим серьезный психический или эмоциональный кризис, и направлены на формирование у них навыков жизнедеятельности. Услуги этого типа не предназначены для людей, которые нуждаются в психиатрической помощи в условиях больницы. Эти услуги доступны в лицензированных учреждениях 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Страховка Medi-Cal не покрывает стоимость проживания и питания при пребывании в этих учреждениях.

Интенсивные услуги в дневном стационаре

- Это структурированная программа психиатрического лечения, предоставляемая группе пациентов, которым в противном случае может потребоваться госпитализация или помещение в другое круглосуточное лечебное учреждение. Программа длится не менее трех часов в день. Она включает в себя терапию, психотерапию и мероприятия по развитию навыков жизнедеятельности.

Реабилитация в дневном стационаре

- Целью этой программы является помощь людям с психическими расстройствами в обучении и развитии навыков преодоления трудностей и жизненных навыков, позволяющих лучше справляться со своими симптомами. Программа длится не менее трех часов в день. Она включает в себя терапию и мероприятия по формированию навыков.

Услуги психиатрического стационара

- Эти услуги предоставляются в лицензированной психиатрической больнице. Лицензированный специалист в области поведенческого здоровья решает, нуждается ли человек в интенсивном круглосуточном лечении своего психического заболевания. Если специалист решит, что участнику необходимо круглосуточное лечение, получатель услуги должен оставаться в больнице 24 часа в сутки.

Услуги психиатрического лечебного учреждения

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении серьезных психических заболеваний. Психиатрические медицинские учреждения должны иметь соглашение с близлежащей больницей или клиникой для удовлетворения потребностей пациентов учреждения в медицинском обслуживании. Психиатрические медицинские учреждения могут принимать и лечить только пациентов, у которых нет физических недугов или травм, требующих лечения сверх того уровня, что обычно предоставляется в амбулаторных условиях.

Услуги по коррекции поведения

Услуги по коррекции поведения — это интенсивные, индивидуализированные, краткосрочные амбулаторные лечебные вмешательства для получателей услуг в возрасте до 21 года. Эти услуги специально разрабатываются под каждого конкретного получателя услуг. Лица, получающие такие услуги, страдают серьезными эмоциональными расстройствами, переживают стрессовый переход

или жизненный кризис и нуждаются в дополнительных краткосрочных, специальных услугах поддержки.

Округ предоставляет услуги этого типа специализированной психиатрической помощи, если у вас есть серьезные эмоциональные проблемы. Чтобы получить услуги по коррекции поведения, вы должны получать психиатрическую помощь, быть в возрасте до 21 года и иметь полную страховку Medi-Cal.

- Если вы живете дома, сотрудник службы коррекции поведения может работать с вами лично, чтобы уменьшить серьезные проблемы с поведением и попытаться избавить вас от необходимости обращаться за получением более специализированного ухода, например, в групповом стационаре для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами.
- Если вы живете вне дома, сотрудник службы коррекции поведения может работать с вами, чтобы вы могли вернуться домой или в семейную среду, например, в приемную семью.

Услуги по коррекции поведения помогут вам и вашей семье, опекуну или лицу, осуществляющему уход, узнать о новых способах коррекции проблемного поведения и приобретения навыков поведения, которые позволят вам добиться успеха. Сотрудник службы коррекции поведения, вы, а также ваша семья либо опекун или человек, обеспечивающий за вами уход, будете работать вместе как одна команда над устранением проблемного поведения в течение короткого периода времени, пока вам больше не понадобятся услуги по коррекции поведения. У вас будет план по коррекции поведения, в котором будет указано, что вы, ваша семья, лицо, осуществляющее уход, или опекун, и сотрудник службы коррекции поведения будете делать во время получения услуг по коррекции поведения. В плане услуг по коррекции поведения также будет указано, когда и где будут предоставляться услуги. Сотрудник службы коррекции поведения может работать с вами в большинстве мест, где вам может понадобиться помощь. Это включает в себя ваш дом, приемную семью, школу, дневной стационар и другие места в вашем городе.

Координация интенсивной терапии

Это услуга по целевому наблюдению за пациентом, которая облегчает оценку, планирование лечения и координацию услуг для получателей помощи в возрасте до 21 года. Эта услуга предназначена для тех получателей помощи, кто имеет страховку с полным спектром услуг Medi-Cal и направлен на эту услугу по медицинским показаниям. Эта услуга предоставляется на основе принципов интегрированной практической модели (Integrated Core Practice Model). Он подразумевает создание группы, включающей в себя ребенка и семью, которая поможет обеспечить здоровые коммуникативные отношения между ребенком, его семьей и участвующими системами обслуживания детей.

Группе, включающая в себя ребенка и семью, предоставляется профессиональная поддержка (например, в лице координатора по уходу, поставщиков услуг и кураторов из организаций, работающих с детьми), а также естественная поддержка (например, членов семьи, соседей, друзей и священнослужителей) и поддержка других людей, которые работают вместе и реализуют план помощи. Эта группа поддерживает детей и их семьи и помогает им в достижении намеченных целей.

В группе также имеется координатор, который:

- Гарантирует, что необходимые с медицинской точки зрения услуги доступны, скоординированы и предоставляются с учетом сильных характеристик группы, индивидуализированы, ориентированы на клиента и соответствуют ему в культурном и языковом отношении.
- Следит за тем, чтобы услуги и поддержка основывались на потребностях ребенка.
- Создает среду, где каждый член группы может работать вместе для пользы ребенка, семьи, поставщиков услуг и т. д.
- Поддерживает родителя/опекуна в удовлетворении потребностей ребенка.
- Помогает создать группу по работе с ребенком и семьей и обеспечивает ее постоянную поддержку.

- Обеспечивает при необходимости заботу о ребенке со стороны других систем обслуживания детей.

Интенсивные услуги на дому

- Эти услуги специально адаптируются под конкретного получателя услуг. Они включают в себя вмешательства с учетом сильных сторон получателя услуги и направлены на улучшение психического состояния, которое может мешать жизни ребенка/подростка. Эти услуги направлены на то, чтобы помочь ребенку/молодому человеку приобрести необходимые навыки, чтобы лучше функционировать дома и в обществе, а также повысить способность семьи помогать им в этом.
- Интенсивные услуги на дому предоставляются в рамках на основе принципов интегрированной практической модели (Integrated Core Practice Model) группой по работе с детьми и семьей. В ней используется общий план обслуживания семьи. Эти услуги предоставляются получателям услуг в возрасте до 21 года, имеющим право на полный спектр услуг Medi-Cal. Для получения этих услуг необходимо направление по медицинским показаниям.

Терапевтический патронажный уход

- Модель услуги, называемой терапевтическим патронажным уходом, позволяет оказывать краткосрочную, интенсивную, индивидуализированную специализированную психиатрическую помощь на основе информированного подхода к лечению психической травмы детям в возрасте до 21 года, имеющим сложные эмоциональные и поведенческие потребности. Эти услуги специально адаптируются под конкретного получателя услуг. В рамках терапевтического патронажного ухода дети передаются под опеку родителей, которые обучаются, контролируются и поддерживаются в соответствии с программой терапевтического патронажного ухода.

Реабилитация по направлению органов правосудия

- Служба поведенческого здоровья (BHS) сотрудничает с Тюремной медицинской службой (Jail Health Services) и исправительными учреждениями. Их совместная программа Behavioral Health Links помогает получателям услуг, выходящим из заключения, перейти в систему охраны поведенческого здоровья после освобождения. Служба BHS обеспечивает плавность и непрерывность такого перехода, координирует работу с другими менеджерами медицинского обслуживания и поставщиками услуг, подготавливает план обслуживания и расписание приемов у врачей после освобождения, помогая безопасно и без перерыва продолжить лечение после освобождения.
- Для получения дополнительной информации об этой программе обратитесь в клиентскую службу округа по телефону 1-888-246-3333 (TTY:711).

Услуги взаимопомощи Medi-Cal

- Услуги взаимопомощи Medi-Cal способствуют восстановлению, помогают быть устойчивым, активным, социализироваться, стать самостоятельным, защищенным, получать естественную поддержку и выявить сильные стороны посредством структурированных мероприятий. Эти услуги поддержки могут предоставляться вам или назначенному вами близкому человеку (людям), которые будут получать их одновременно с другими услугами по охране психического здоровья. Специалист в рамках услуг поддержки по методике «равный равному» Medi-Cal — это человек, который имеет личный опыт психического заболевания или зависимости от психоактивных веществ и находится на пути выздоровления, который прошел обучение по утвержденной штатом программе сертификации, получил сертификат округа и предоставляет эти услуги под руководством лицензированного или зарегистрированного в штате специалиста по поведенческому здоровью.
- Услуги взаимопомощи Medi-Cal включают индивидуальный и групповой коучинг, образовательные группы по развитию навыков, навигацию по

ресурсам, услуги, которые мотивируют участвовать в процессе лечения поведенческого здоровья, а также терапевтические мероприятия, такие как отстаивание собственных интересов.

- Для BHS Сан-Франциско услуги взаимопомощи были запущены 1 апреля 2025 года.

Услуги мобильной кризисной службы

- Услуги мобильной кризисной службы Службы поведенческого здоровья (BHS) Сан-Франциско предусмотрены на случай кризиса, связанного с психическим здоровьем.
- Услуги мобильной кризисной службы предоставляются медицинскими работниками в том месте, где человек столкнулся с кризисной ситуацией, в том числе дома, на работе, в школе или в любых других общественных местах, за исключением больниц или других учреждений. Мобильные кризисные службы доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365 дней в году.
- Мобильная кризисная служба (MCS) Службы поведенческого здоровья (BHS) Сан-Франциско имеет круглосуточную кризисную линию, которая принимает звонки и направляет на места команды кризисного реагирования. Группы реагирования состоят из двух человек, один из которых является лицензированным или дипломированным врачом, а другой — лицензированным психиатрическим санитаром, медбратом или медицинским работником.
- Мобильная кризисная служба обеспечивает быстрое реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию в условиях сообщества. Если вам потребуется дополнительная помощь, поставщики услуг мобильной кризисной службы передадут вас профильным специалистам или направят на другие услуги.
- MCS предлагает услуги с учетом разнообразных этнических и языковых предпочтений, в том числе на распространенных в округе языках, таких как испанский, кантонский, стандартный китайский,

вьетнамский, русский и тагальский. Другие языки доступны с услугами переводчика по телефону или лично.

- Сотрудники MCS применяют стратегии снижения вреда с учетом знаний о природе психологических травм.
- MCS сотрудничает с поставщиками услуг, участвующими в уходе за получателем помощи, а также, при необходимости, с учреждениями, занимающимися приемом и стабилизацией пациентов в кризисных ситуациях, и координирует свои действия с ними.
- MCS имеет доступ к электронным медицинским картам получателей услуг, находящихся под нашей опекой, для ознакомления с историей болезни и информацией поставщиков услуг.

Помощь по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ

Что такое окружные службы организованной системы предоставления лекарств Medi-Cal?

Окружные службы организованной системы предоставления лекарств Medi-Cal предназначены для людей, страдающих наркоманией, то есть злоупотребляющих алкоголем или другими наркотиками, или для людей, подверженных риску развития наркомании, которую не сможет вылечить педиатр или врач общей практики. Эти услуги также включают работу поставщика, которая направлена на улучшение качества сервиса человека, получающего уход. Для этого проводится оценка того, нужна ли вам услуга и работает ли она.

Услуги организованной системы предоставления лекарств Medi-Cal могут предлагаться в клинике или офисе поставщика, у вас дома или в другом населенном пункте, по телефону или с помощью телемедицины (которая включает как аудио-, так и видеосвязь). Округ и поставщик услуг вместе с вами определяют частоту предоставления услуг/посещений.

Служба поведенческого здоровья города и округа Сан-Франциско проводит обследование, чтобы определить оптимальный уровень обслуживания и тип лечения для участников программы. В таблице ниже представлены некоторые виды лечения, уровень ухода и описание услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступных в системе служб поведенческого здоровья Сан-Франциско.

Тип лечения	Уровень обслуживания	Описание
Программы лечения опиоидной зависимости и препараты для лечения опиоидного расстройства (MOUD)	1	Предоставляются лекарства от опиоидного расстройства, включая метадон или бупренорфин, в дополнение к консультациям, образовательным услугам, медицинскому обследованию и направлениям в медицинские учреждения.
Амбулаторные услуги	1	Услуги по лечению до 9 часов в неделю для взрослых и до 6 часов в неделю для подростков.
Интенсивные амбулаторные услуги	2.1	Услуги по лечению более 9 часов в неделю для взрослых и более 6 часов в неделю для подростков. Могут включать групповые, индивидуальные и коллегиальные услуги.
Услуги стационарного лечения	3.1, 3.3, 3.5	Круглосуточный уход с квалифицированными консультантами.
Услуги по управлению выводом средств	3.2	Круглосуточный сестринский уход и ежедневная помощь врача при отказе от алкоголя, опиоидов и т.д.
Жилищная программа перехода	Н/Д	Программа стабилизации применяется для клиентов после их выхода из стационарной программы и одновременного зачисления в программу интенсивного лечения. Амбулаторные услуги.
Другие услуги, связанные с употреблением психоактивных веществ	Н/Д	

Американское общество наркологии (ASAM)

Некоторые из услуг организованной системы предоставления лекарств Medi-Cal, которые вы можете получить, основаны на стандартах Американского общества наркологии.

Скрининг, оценка, кратковременное вмешательство и направление на лечение (Уровень 0.5 по классификации Американского общества аддиктивной медицины)

Скрининг на алкоголь и наркотики, оценка, краткосрочные вмешательства и направление на лечение (SABIRT) не покрываются страховкой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Для получателей услуг в возрасте 11 лет и старше эти услуги покрываются по схеме «Плата за услугу Medi-Cal» (Fee-For-Service Medi-Cal) и системой управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal. Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять покрываемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в том числе и эту услугу для участников в возрасте 11 лет и старше.

Услуги раннего вмешательства

Для получателей помощи в возрасте до 21 года услуги раннего вмешательства покрываются Системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Любой получатель услуг младше 21 года, по результатам скрининга признанный находящимся в группе риска развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, может получать любые услуги, покрываемые амбулаторным уровнем обслуживания, в качестве услуг раннего вмешательства. Для получения услуг раннего вмешательства получателям услуг в возрасте до 21 года не требуется иметь диагноз «расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ».

Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение

Получатели услуг в возрасте до 21 года имеют право на получение услуг, описанных ранее в этом руководстве, а также дополнительных услуг Medi-Cal в

рамках покрытия под названием «ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение».

Чтобы иметь право на получение услуг раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, клиент должен быть моложе возраста 21 года и быть застрахованным по полной программе Medi-Cal. Это страховое покрытие охватывает услуги, необходимые по медицинским показаниям для исправления или улучшения любого физического или поведенческого состояния. Услуги, которые поддерживают человека, помогают ему, улучшают или делают более переносимым его состояние, рассматриваются как «полезные» для таких состояний и, таким образом, покрываются как Услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Критерии доступа к услугам системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal для страхователей в возрасте до 21 года отличаются: они более гибкие, чем критерии доступа для взрослых и должны соответствовать требованиям к раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, а также намерениям по профилактике и раннему вмешательству при лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ.

Если у вас есть вопросы об этих услугах, позвоните по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711) или посетите веб сайт Департамента здравоохранения Калифорнии, посвященный программам раннего и периодического скрининга, диагностика и лечения ([DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment](#)).

Амбулаторное лечение (Уровень 1 по классификации Американского общества аддиктивной медицины (ASAM))

- Когда это необходимо по медицинским показаниям, получателям услуг предоставляются услуги психологической помощи в объеме до девяти часов в неделю для взрослых и до шести часов в неделю для получателей услуг в возрасте до 21 года. Вы можете получить больше часов в зависимости от ваших потребностей. Услуги могут предоставляться лицом, имеющим лицензию, например консультантом, лично, по телефону или с помощью телемедицины.

- Амбулаторные услуги включают оценку состояния, координацию лечения, консультирование (индивидуальное или групповое), семейную терапию, медикаментозное лечение, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя и других веществ, не связанных с опиоидами, обучение пациентов с расстройствами, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.
- Размер групп имеет следующие ограничения: не меньше двух (2) и не больше двенадцати (12) получателей услуг.

Интенсивное амбулаторное лечение (Уровень 2.1 по классификации Американского общества аддиктивной медицины (ASAM))

- Интенсивное амбулаторное лечение (минимум девять часов, максимум 19 часов в неделю для взрослых и минимум шесть часов, максимум 19 часов в неделю для получателей услуг младше 21) предоставляется получателям услуг, когда установлено, что это необходимо по медицинским показаниям. В зависимости от индивидуальной медицинской необходимости объем предоставления может превышать максимальный установленный объем. Услуги состоят в основном из консультирования и обучения решению проблем, связанных с зависимостью. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом в соответствии с планом оказания помощи. Услуги интенсивного амбулаторного лечения могут предоставляться лично, с помощью телемедицины или по телефону.
- Интенсивные амбулаторные услуги предусматривают тот же спектр услуг, что и амбулаторные услуги. Основное отличие заключается в большем количестве часов работы.

Лечение в учреждении интернатного типа (Уровни 3.1–3.5 по классификации Американского общества аддиктивной медицины (ASAM))

- Лечение в учреждении интернатного типа — это программа, в рамках которой получателям услуг с диагнозом «расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ», предоставляются реабилитационные услуги и услуги, необходимые по медицинским показаниям. Получатель услуг проживает в выделенном ему помещении и получает поддержку в своих усилиях по изменению своей ситуации, учится уходу за собой и применению навыков межличностного общения и самостоятельной жизни, участвует в мероприятиях, организуемых системами поддержки сообщества. При лечении в учреждении интернатного типа большинство услуг предоставляется при личном контакте получателя услуг с профильными специалистами, однако допускается также обслуживание по телефону или видеосвязи. Учреждения-поставщики услуг и проживающие в них получатели услуг совместно работают над определением барьеров, установлением приоритетов, постановкой целей и решением проблем с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ. Цели включают в себя воздержание от употребления, подготовку к событиям, провоцирующим рецидивы, улучшение личного здоровья и социальных навыков, участие в выполнении процедур долговременного лечения.
- Для получения услуги лечение в учреждении интернатного типа необходимо иметь предварительное разрешение от администрации окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Лечение в учреждении интернатного типа предусматривает прием и оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную психологическую терапию, предоставление лекарств для лечения зависимости при расстройстве, связанном с употреблением опиоидов, лекарств для лечения зависимости при расстройстве, связанном с употреблением алкоголя, и других расстройствах, не связанных с употреблением опиоидов, но связанных с употреблением психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по

восстановлению и услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

- Поставщики услуг лечения в учреждении интернатного типа должны либо предлагать лекарства для лечения зависимости непосредственно на месте, либо облегчать доступ к лекарствам для лечения зависимости за пределами учреждения в период предоставления лечения. Поставщики услуг лечения в учреждении интернатного типа не выполняют это требование, лишь предоставляя пациентам контактную информацию учреждений-поставщиков лекарств для лечения зависимости. Поставщики услуг лечения в учреждении интернатного типа обязаны прописывать и предлагать получателям услуг лекарства, покрываемые страховкой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

Программа лечения от наркотической зависимости

- Программы лечения наркозависимости — это внебольничные программы, в рамках которых по назначению врача по медицинским показаниям предоставляются лекарства для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Программы лечения наркозависимости обязаны предоставлять получателям услуг определенные лекарства, включая метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Получатель услуг должен получать как минимум 50 минут консультаций в течение календарного месяца. Эти консультативные услуги могут предоставляться лично, посредством телемедицины или по телефону. Услуги по лечению от наркотической зависимости включают оценку состояния, координацию лечения, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, предоставление лекарств, управление обслуживанием, предоставление лекарств для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, предоставление лекарств для лечения зависимости при расстройствах, связанных с

употреблением алкоголя, и расстройствах, связанных с употреблением других, не-содержащих опиоидов психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства в случае расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

Помощь при абстиненции

- Помощь при абстиненции является срочной и предоставляется на краткосрочной основе. Эти услуги могут быть предоставлены до проведения полной оценки. Услуги помощи при абстиненции могут предоставляться амбулаторно, в учреждениях интернатного типа или больничных условиях.
- Независимо от типа учреждения, где содержится получатель услуг, в процессе детоксикации он должен находиться под наблюдением. Получатели услуг, получающие помощь при абстиненции как в учреждении интернатного типа, так и в условиях стационара, должны постоянно находиться в учреждении. Необходимое с медицинской точки зрения жизнеобеспечение и реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или лицензированным назначающим врачом.
- Услуги по управлению синдромом абстиненции включают оценку состояния, координацию ухода, медикаментозное лечение, лекарства для лечения зависимости при расстройстве, связанном с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройстве, связанном с употреблением алкоголя, и производных опиоидов, расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, наблюдение и услуги по восстановлению.

Лекарства для лечения зависимости

- Лекарства для лечения зависимости доступны в клинических и неклинических случаях. Лекарства для лечения зависимости включают все одобренные федеральной службой по контролю за пищевыми продуктами и лекарственными препаратами (FDA) лекарства и биологические продукты для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя, опиоидов и

любых других психоактивных веществ. Получатели услуг имеют право на получение лекарств для лечения зависимости на месте лечения или по направлению за пределами учреждения. В число одобренных лекарств входят:

- Акампросат кальция
 - Бупренорфина гидрохлорид
 - Бупренорфин пролонгированного действия для инъекций
 - Бупренорфин/налоксона гидрохлорид
 - Налоксона гидрохлорид
 - Налтрексон (перорально)
 - Инъекционная суспензия микросфер налтрексона
 - Дисульфирам
 - Метадон (поставляется программами лечения наркозависимости).
- Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться в качестве отдельной услуги или вместе со следующими услугами: оценка, координация ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейная терапия, медикаментозное лечение, обучение пациентов, услуги по восстановлению, кризисное вмешательство при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, помощь при абстиненции. Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться как часть любой услуги системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, включая, например, услуги амбулаторного лечения, интенсивные амбулаторные услуги и лечение в учреждении интернатного типа.
 - Получатели услуг могут получать лекарства для лечения зависимости за пределами окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Например, лекарства для лечения зависимости, такие как бупренорфин, могут назначаться некоторыми врачами в учреждениях первичной медицинской помощи, а также поставщиками психиатрической помощи или поставщиками услуг

телемедицины, которые работают с вашим планом управляемого медицинского обслуживания, и могут отпущаться или вводиться в аптеке.

- Ваш округ также предлагает лечение расстройств, вызванных употреблением опиоидов, методом телемедицины, по телефону горячей линии Службы поведенческого здоровья 1-888-246-3333.
 - Программа обеспечения расширенного доступа к лекарствам (BEAM) в округе Сан-Франциско связывает получателей услуг с врачами по телефону (ежедневно, с 8:00 до полуночи) для обсуждения вариантов медикаментозного лечения расстройств, вызванных употреблением опиоидов. В зависимости от плана лечения участники могут получить рецепт на бупренорфин или необходимую поддержку для подключения к программе лечения опиоидной зависимости метадонем. Специалисты по ориентации пациентов помогают получателям услуг подобрать лекарства, обеспечить постоянный уход и удовлетворить другие потребности, в том числе предоставляют жилье. Чтобы связаться с медицинским специалистом по вопросу назначения лекарств для лечения зависимости от фентанила, героина и опиоидов, позвоните по телефону 888-246-3333.
 - Организация ОВІС (ранее известная как «Амбулаторная клиника заместительной терапии бупренорфином») предоставляет лечение людям, желающим прекратить или сократить употребление наркотиков либо уменьшить вред от их употребления. В Службе поведенческого здоровья ОВІС играет центральную роль в лечении расстройств, вызванных употреблением опиоидов: они начинают терапию бупренорфином расстройств, вызванных употреблением опиоидов, стабилизируют состояние пациентов, а затем переводят их на постоянную терапию бупренорфином, интегрированную с первичной медицинской помощью на уровне сообщества или психиатрической помощью. Организация ОВІС расположена в центре города по адресу 1380 Howard Street, в одном здании со Службами

поведенческого здоровья (<https://www.sf.gov/location/behavioral-health-access-center-bhac>).

Реабилитация по направлению органов правосудия

- Служба поведенческого здоровья (BHS) сотрудничает с Тюремной медицинской службой (Jail Health Services) и исправительными учреждениями. Их совместная программа Behavioral Health Links помогает получателям услуг, выходящим из заключения, перейти в систему охраны поведенческого здоровья после освобождения. Служба BHS обеспечивает плавность и непрерывность такого перехода, координирует работу с другими менеджерами медицинского обслуживания и поставщиками услуг, подготавливает план обслуживания и расписание приемов у врачей после освобождения, помогая безопасно и без перерыва продолжить лечение после освобождения.
- Позвоните в клиентскую службу округа по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711) для получения дополнительной информации об этой услуге.

Услуги взаимопомощи Medi-Cal

- Услуги взаимопомощи Medi-Cal способствуют восстановлению, помогают быть устойчивым, активным, социализироваться, стать самодостаточным, защищенным, получать естественную поддержку и выявить сильные стороны посредством структурированных мероприятий. Эти услуги поддержки могут предоставляться вам или назначенному вами близкому человеку (людям), которые будут получать их одновременно с другими услугами по охране психического здоровья. Специалист в рамках услуг поддержки по методике «равный равному» Medi-Cal — это человек, который имеет личный опыт психического заболевания или зависимости от психоактивных веществ и находится на пути выздоровления, который прошел обучение по утвержденной штатом программе сертификации, получил сертификат округа и предоставляет эти услуги под руководством лицензированного или зарегистрированного в штате специалиста по поведенческому здоровью.

- Услуги взаимопомощи Medi-Cal включают индивидуальный и групповой коучинг, образовательные группы по развитию навыков, навигацию по ресурсам, услуги, которые мотивируют участвовать в процессе лечения поведенческого здоровья, а также терапевтические мероприятия, такие как отстаивание собственных интересов.
- Для BHS Сан-Франциско услуги взаимопомощи были запущены 1 апреля 2025 года.

Услуги по восстановлению здоровья

- Услуги по восстановлению здоровья могут быть важной частью вашего выздоровления и хорошего самочувствия. Услуги по восстановлению здоровья могут помочь вам подключиться к медицинскому сообществу, что поможет вам заботиться о своем здоровье и получать соответствующие лечебные услуги. Таким образом, при предоставлении этой услуги уделяется особое внимание вашей собственной роли в деле поддержания своего здоровья, а также делается упор на эффективные стратегии самопомощи и организацию внутренних и общественных ресурсов для обеспечения постоянной самопомощи.
- Вы можете получать услуги по восстановлению здоровья на основании вашей самооценки или оценки учреждением-поставщиком услуг оценки риска рецидива. Вы также можете получать услуги восстановления здоровья лично, посредством телемедицины или по телефону.
- Услуги по восстановлению здоровья включают оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, мониторинг восстановления и компоненты предотвращения рецидивов.

Координация ухода

- Услуги по координации ухода состоят из мероприятий, направленных на координацию лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, помощи при внебольничной психологической помощи, психиатрической и медицинской помощи, а также на обеспечение

связи со службами и поддержкой для вашего здоровья. Координация ухода предоставляется со всеми услугами и может осуществляться в клинических или неклинических условиях, в том числе в вашем сообществе.

- Услуги по координации ухода включают координацию с поставщиками медицинских и психиатрических услуг для мониторинга и поддержки состояния здоровья, планирования выписки и координации со вспомогательными службами, включая подключение вас к общественным службам, таким как уход за детьми, транспорт и жилье.

Услуги ситуационного управления

- Округ Сан-Франциско [План SF DMC-ODS] предоставляет услуги ситуационного управления в чрезвычайных ситуациях.
- Услуги ситуационного управления представляют собой основанное на фактических данных лечение расстройства, связанного с употреблением стимуляторов, при котором соответствующие критериям получатели услуг будут участвовать в структурированной 24-недельной амбулаторной программе по ситуационному управлению, за которой последуют шесть или более месяцев дополнительного лечения и услуг поддержки восстановления здоровья без поощрений.
- Первые 12 недель услуг по ситуационному управлению включают в себя ряд поощрений за достижение целей лечения, в частности за отказ от употребления стимуляторов (например, кокаина, амфетамина и метамфетамина), что будет подтверждено анализами мочи на наркотики. Участники должны согласиться сдавать анализы мочи на наркотики так часто, как это определено программой услуг ситуационного управления. Поощрения состоят из денежных эквивалентов (например, подарочные карты).
- Услуги по ситуационному управлению доступны только получателям услуг, которые зарегистрированы и участвуют в комплексном индивидуальном курсе лечения и получают услуги в учреждениях неинтернатного типа, управляемых участвующим учреждением-поставщиком услуг.

Услуги мобильной кризисной службы

- Услуги мобильной кризисной службы Службы поведенческого здоровья (BHS) Сан-Франциско предусмотрены на случай кризиса, связанного с употреблением психоактивных веществ.
- Услуги мобильной кризисной службы предоставляются медицинскими работниками в том месте, где человек столкнулся с кризисной ситуацией, в том числе дома, на работе, в школе или в любых других местах, за исключением больниц или других учреждений. Услуги мобильной кризисной службы доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365 дней в году.
- Мобильная кризисная служба (MCS) Служб поведенческого здоровья (BHS) Сан-Франциско имеет круглосуточную кризисную линию, которая принимает звонки и направляет на места команды кризисного реагирования. Группы реагирования состоят из двух человек, один из которых является лицензированным или дипломированным врачом, а другой — лицензированным психиатрическим санитаром, медбратом или медицинским работником.
- Мобильная кризисная служба обеспечивает быстрое реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию в условиях сообщества. Если вам потребуется дополнительная помощь, поставщики услуг мобильной кризисной службы передадут вас профильным специалистам или направят на другие услуги.
- MCS предлагает услуги с учетом разнообразных этнических и языковых предпочтений, в том числе на распространенных в округе языках, таких как испанский, кантонский, стандартный китайский, вьетнамский, русский и тагальский. Другие языки доступны с услугами переводчика по телефону или лично.
- Сотрудники MCS применяют стратегии снижения вреда с учетом знаний о природе психологических травм.
- MCS сотрудничает с поставщиками услуг, участвующими в уходе за получателем помощи, а также, при необходимости, с учреждениями,

занимающимися приемом и стабилизацией пациентов в кризисных ситуациях, и координирует свои действия с ними.

- MCS имеет доступ к электронным медицинским картам получателей услуг, находящихся под нашей опекой, для ознакомления с историей болезни и информацией поставщиков услуг.

УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ

Личный контакт между вами и вашим поставщиком медицинских услуг не всегда необходим для получения услуг в области поведенческого здоровья. Некоторые услуги вы можете получить по телефону или посредством телемедицины. Прежде чем начинать оказание услуг, ваш поставщик услуг должен объяснить вам, как пользоваться телефоном или системой телемедицины, и получить ваше согласие на получение помощи таким способом. Даже если вы дали согласие на получение услуг посредством телемедицины или по телефону, позже вы можете выбирать способ получения услуги и требовать личной встречи с врачом. Некоторые виды психиатрических услуг не могут предоставляться только посредством телемедицины или телефона, поскольку для оказания услуг необходимо ваше присутствие в определенном месте, например в стационарном учреждении или в больнице.

ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, АПЕЛЛЯЦИИ ИЛИ ЗАПРОСА СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА

Что, если я не получу услуги, которые мне нужны, от округа?

В вашем округе должен быть предусмотрен процесс, позволяющий вам решить любую проблему с назначением и получением услуг. Процесс решения проблемы может включать в себя следующие шаги.

- Процесс рассмотрения жалобы: Жалобой называется устное или письменное выражение недовольства любым аспектом специализированной психиатрической помощи, помощи по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, поставщиком медицинских услуг или округом. См. дополнительную информацию в разделе «Процесс рассмотрения жалобы» этого руководства.
- Процесс апелляции: Апелляция подается в том случае, если вы не согласны с решением округа об изменении объема предоставляемых вам услуг (например, отказ в предоставлении услуги, прекращение или сокращение объема услуг) или решением округа не платить за них. См. дополнительную информацию в разделе «Процесс апелляции» этого руководства.
- Слушание на уровне штата: Слушание на уровне штата — это заседание с участием судьи из Департамента социальных служб Калифорнии (CDSS), которое проводится в случае, если округ отклонил вашу апелляцию. См. дополнительную информацию в разделе «Слушание на уровне штата» этого руководства.

Подача жалобы, апелляции или требования о слушании на уровне штата не могут быть использованы против вас и не повлияют на услуги, которые вы получаете.

Подача жалобы или апелляции поможет вам получить необходимые услуги и решить любые проблемы, возникающие у вас в отношении охраны вашего поведенческого здоровья. Жалобы и апелляции также помогают улучшать качество предоставления услуг округом благодаря предоставлению округу

информации, которую можно использовать для улучшения качества обслуживания. После того, как ваша жалоба или апелляция будут рассмотрены, округ уведомит вас, поставщиков услуг и родителей/опекунов об окончательном результате. После завершения слушания на уровне штата секретарь слушания также уведомит вас и поставщика услуг об окончательном результате.

Примечание. Более подробные описания каждой из процедур решения проблем представлены ниже.

Могу ли я получить помощь в подаче апелляции, жалобы или запроса о слушании на уровне штата?

Сотрудники округа помогут вам разобраться в этих процессах и обязаны оказывать вам помощь в подаче жалобы, апелляции или запроса о слушании на уровне штата. Сотрудники округа также помогут вам решить, имеете ли вы право на так называемый процесс «ускоренной апелляции», в рамках которого апелляция должна быть рассмотрена быстрее, поскольку ваше здоровье, психическое здоровье и/или стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другое лицо, включая вашего поставщика услуг или адвоката, действовать от вашего имени.

Если вам нужна помощь, позвоните по телефону 1-888-246-3333. Округ должен предоставить вам разумную помощь в заполнении форм и других процедурных шагах, связанных с жалобой или апелляцией. Это включает, в числе прочего, предоставление услуг устного переводчика и бесплатных номеров с системой ТTY/TDD и услугами устного переводчика.

Если вам нужна дополнительная помощь

Вы можете обратиться в Офис омбудсмана в Департаменте здравоохранения:

- По телефону: 1-888-452-8609, с понедельника по пятницу с 8 утра до 5 вечера (кроме праздничных дней).

ИЛИ

- По электронной почте: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Обратите внимание:** сообщения, отправляемые по электронной почте, не считаются конфиденциальными (вы не должны пересылать личную информацию в сообщении электронной почты).

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь в местном бюро по оказанию юридической помощи или в других организациях. Чтобы узнать о своих правах при слушании на уровне штата, вы можете обратиться в Отдел запросов и реагирования (Public Inquiry and Response Unit) Департамента социальных служб штата Калифорния по телефону **1-800-952-5253** (TTY **1-800-952-8349**).

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это заявление, в котором вы выражаете недовольство округом или любым аспектом услуг в области поведенческого здоровья; жалоба используется для решения проблем, не охватываемых процессами апелляции и слушания на уровне штата.

Что представляет собой процесс рассмотрения жалобы?

Процесс рассмотрения жалобы:

- Предусматривает простые шаги, позволяющие вам подать жалобу устно или письменно.
- Не приведет к потере ваших прав, сокращению объема предоставляемых вам услуг и не будет использован против вашего поставщика услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо действовать от вашего имени. Таким лицом может быть ваш поставщик услуг или адвокат. Если вы уполномочиваете другое лицо действовать от вашего имени, вас

могут попросить подписать форму, разрешающую округу раскрывать вашу персональную информацию этому лицу.

- Гарантирует, что официальное лицо, принимающее решение по жалобе, имеет необходимую квалификацию для принятия решений и не участвовало в рассмотрении вашего вопроса или принятии решения по нему на каком-либо из предыдущих уровней.
- Определяет обязанности вашего округа, поставщика услуг и ваши обязанности.
- Обеспечивает, чтобы результаты рассмотрения жалобы были предоставлены вам в установленные сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время, когда вы недовольны полученным обслуживанием или у вас есть другие замечания в отношении вашего округа.

Как я могу подать жалобу?

Вы можете в любое время позвонить на круглосуточную бесплатную линию вашего округа, чтобы получить помощь по вопросам подачи жалобы. Жалобы могут быть поданы устно или письменно. Устные жалобы не обязательно сопровождать письменной жалобой. Если вы подаете жалобу в письменной форме, обратите внимание на следующее: Ваш округ предоставляет конверты с обратным адресом всем поставщикам медицинских услуг. Если у вас нет конверта с адресом, вы можете направить свою жалобу напрямую по адресу, указанному на обложке этого справочного руководства.

Как я узнаю, получил ли округ мою жалобу?

Ваш округ обязан предоставить вам письменное уведомление о получении вашей жалобы в течение пяти календарных дней с момента ее получения. Если жалоба получена по телефону или лично и решена удовлетворительно для вас к концу следующего рабочего дня, письменное подтверждение о получении не требуется, и вы его не получите.

Когда будет рассмотрена моя жалоба?

Решение по вашей жалобе должно быть принято округом в течение 30 календарных дней с даты подачи жалобы.

Как узнать, принял ли округ решение по моей жалобе?

Когда решение по вашей жалобе будет принято, округ:

- уведомляет вас или вашего представителя в письменной форме о принятом решении;
- если округ не уведомил вас о решении по вашей жалобе в установленный срок, округ отправляет вам или вашему представителю уведомление об отказе в предоставлении услуг, информирующее вас о вашем праве запросить слушание на уровне штата;
- уведомляет вас о вашем праве запросить слушание на уровне штата.

Если жалоба была подана по телефону или лично и решена удовлетворительно для вас к концу следующего рабочего дня, письменное уведомление о решении по нему не требуется, и вы его не получите.

Примечание. В дату истечения срока принятия решения ваш округ обязан отправить вам уведомление об отказе в предоставлении услуг. Если вы не получили уведомление об отказе в предоставлении услуг, вы можете позвонить в клиентскую службу округа для получения дополнительной информации.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи жалобы?

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

Апелляции

Апелляция подается в том случае, если вы не согласны с решением округа относительно услуг в области поведенческого здоровья, которые вы получаете или хотели бы получать. Вы можете запросить пересмотр решения округа в рамках следующих процессов:

- Стандартный процесс апелляции.

ИЛИ

- Ускоренный процесс апелляции.

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

Округ окажет вам помощь в заполнении форм и выполнении других процедурных действий для подачи апелляции, включая подготовку письменной версии апелляции, информирование о местонахождении формы на своем веб-сайте или предоставление вам формы по вашему запросу. Округ также обязан консультировать вас и помогать вам в запросе на продление получения услуг во время рассмотрения апелляции, в соответствии с федеральными правилами.

Что происходит в ходе стандартного процесса апелляции?

Стандартный процесс апелляции:

- Предусматривает возможность подачи апелляции в устной или письменной форме.
- Не приведет к потере ваших прав, сокращению объема предоставляемых вам услуг и не будет использован против вашего поставщика услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо (в том числе поставщика услуг или адвоката) действовать от вашего имени. Обратите внимание: Если вы уполномочиваете другого человека действовать от вашего имени, округ может попросить вас подписать форму, разрешающую округу предоставлять вашу персональную информацию этому человеку.
- Позволяет продолжить получение вами страховых покрытий в течение установленного срока после подачи апелляции. Обратите внимание: Этот

срок составляет 10 дней с момента, когда уведомление об отказе в предоставлении услуг было отправлено по почте или вручено вам лично.

- Гарантирует, что вы не будете платить за продолжающиеся услуги, пока апелляция находится на рассмотрении, даже если окончательное решение округа было неблагоприятным для вас.
- Гарантирует, что лица, принимающие решение по вашей апелляции, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих пересмотрах или принятии решений.
- Обеспечивает возможность для вас или вашего представителя ознакомиться с материалами вашего дела, включая медицинскую карту и любые другие документы.
- Предусматривает возможность представить доказательства и свидетельские показания, а также привести аргументы лично или в письменной форме.
- Позволяет вам, вашему представителю или законному представителю умершего получателя услуг быть включенными в число сторон апелляции.
- Предусматривает отправку вам письменного уведомления о том, что ваша апелляция поступила на рассмотрение.
- Информировывает вас о вашем праве потребовать административного слушания на уровне штата после завершения процесса апелляции.

Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в округ в следующих ситуациях:

- Округ или поставщик услуг, действующий по контракту с округом, определяет, что вы не соответствуете критериям доступа к услугам в области поведенческого здоровья.
- Поставщик медицинских услуг рекомендует вам услуги в области поведенческого здоровья и запрашивает одобрение вашего округа, но округ отклоняет запрос или изменяет тип или частоту оказания услуг.
- Поставщик услуг запрашивает одобрение округа, но округ требует дополнительную информацию и не завершает процесс одобрения вовремя.

- Округ не предоставляет услуги в установленные сроки.
- Вы чувствуете, что округ не удовлетворяет ваши потребности своевременно.
- Решение по вашей жалобе, апелляции или ускоренной апелляции не было принято вовремя.
- Вы или ваш поставщик услуг не согласны относительно необходимости предоставления вам услуг в области поведенческого здоровья.

Как я могу подать апелляцию?

- Подать апелляцию можно одним из трех способов:
 - Позвонить в клиентскую службу округа по бесплатному номеру 1-888-246-3333. После звонка и по его результатам вам необходимо подать и письменную апелляцию; или
 - Отправить апелляцию по почте (округ предлагает конверты с обратным адресом во всех лечебных учреждениях, в которых предоставляются услуги, чтобы вы могли отправить свою апелляцию по почте). Примечание. Если у вас нет конверта с обратным адресом, вы можете отправить апелляцию непосредственно по адресу, указанному на обложке этого справочного руководства.
 - Отправить апелляцию по электронной почте или факсу. См. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце этого справочного руководства.

Как узнать, принято ли решение по моей апелляции?

Вы или ваш представитель получите письменное уведомление от округа о решении по вашей апелляции. Уведомление будет содержать следующую информацию:

- Результаты процесса принятия решения по апелляции.
- Дата принятия решения по апелляции.
- Если апелляция не будет разрешена полностью в вашу пользу, уведомление также будет содержать информацию о вашем праве на

слушание на уровне штата и процедуре подачи запроса на проведение слушания на уровне штата.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи апелляции?

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении об отказе в предоставлении услуг. Крайних сроков для подачи апелляции в случае, если вы не получили уведомление об отказе в предоставлении услуг, нет, поэтому вы можете подать апелляцию такого типа в любое время.

Когда будет принято решение по моей апелляции?

Округ должен принять решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней с момента получения вашего запроса.

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

Если апелляция соответствует критериям ускоренного процесса апелляции, она может быть рассмотрена быстрее.

Что такое ускоренная апелляция?

Процесс рассмотрения ускоренной апелляции аналогичен стандартному процессу апелляции. Вот дополнительная информация об ускоренных апелляциях:

- Вы должны доказать, что ожидание стандартной апелляции может ухудшить ваше психическое состояние.
- Сроки ускоренной апелляции отличаются от сроков стандартной апелляции.
- У округа есть 72 часа на рассмотрение ускоренных апелляций.
- Вы можете подать устный запрос об ускоренной апелляции.
- Вам не обязательно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

Когда я могу подать запрос об ускоренной апелляции?

Если вы считаете, что ожидание стандартного решения по апелляции в течение 30 дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность выполнять,

поддерживать или восстанавливать максимально здоровое состояние, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции.

Дополнительная информация об ускоренных апелляциях:

- Если ваша апелляция соответствует требованиям ускоренной апелляции, округ примет решение по ней в течение 72 часов с момента ее получения
- Если округ определит, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренного процесса, вам обязаны предоставить своевременное устное уведомление и в течение двух календарных дней предоставят письменное уведомление с объяснением причины такого решения. Ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартными сроками подачи апелляции, указанными ранее в этом разделе.
- Если вы не согласны с решением округа о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной апелляции, вы можете подать жалобу.
- После того, как округ примет решение по вашему запросу об ускоренной апелляции, вы и все затрагиваемые стороны будете уведомлены устно и письменно.

Слушания на уровне штата

Что такое слушание на уровне штата?

Слушание на уровне штата — это независимая проверка, проводимая судьей по административному праву, работающим в Департаменте социальных служб штата Калифорния, чтобы убедиться, что вы получаете услуги в области поведенческого здоровья, на которые вы имеете право в рамках программы Medi-Cal.

Вы также можете посетить веб-сайт Департамента социальных служб штата Калифорния по адресу <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> для получения дополнительных сведений.

Каковы мои права при проведении слушания дела на уровне штата?

Вы имеете право:

- Попросить провести слушание с участием судьи по административным делам, также известное как «слушание на уровне штата», для рассмотрения вашего дела.
- Узнать, как подать запрос на проведение слушания на уровне штата.
- Узнать, какие законы и правила действуют в отношении вашего представителя на слушании на уровне штата.
- Если вы запрашиваете проведение слушания на уровне штата в установленные сроки, вы имеете право попросить продолжить получение страховых услуг на время, пока по вашему вопросу принимается решение.
- Пока запрос о слушании на уровне штата находится на рассмотрении, вы не должны платить за услуги, которые продолжают вам оказываться, даже если окончательное решение округа было неблагоприятным для вас.

Когда я могу подать заявление на проведение слушания на уровне штата?

Вы можете подать заявление на проведение слушания на уровне штата в следующих ситуациях.

- Вы подали апелляцию и получили письмо с решением, в котором говорится, что ваш округ отклоняет вашу апелляцию.
- Решение по вашей жалобе, апелляции или ускоренной апелляции не было принято вовремя.

Как мне запросить проведение слушания на уровне штата?

Вы можете запросить проведение слушания на уровне штата по следующим каналам:

- Онлайн: на веб-сайте сопровождения процесса апелляции Департамента социальных служб Калифорнии: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- В письменной форме: отправьте запрос в отдел социального обеспечения округа по адресу, указанному в уведомлении об отказе в предоставлении услуг, или отправьте запрос по следующему адресу:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- По факсу: 916-651-5210 или 916-651-2789.

Вы также можете запросить проведение слушания на уровне штата или ускоренного слушания на уровне штата:

- По телефону:
 - позвонив в *Отдел слушаний на уровне штата* по бесплатному номеру **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634**.
 - позвонив в *Отдел общественного расследования и реагирования* по бесплатному номеру **1-800-952-5253** или по номеру TDD **1-800-952-8349**.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи запроса о слушании на уровне штата?

У вас есть 120 дней с даты письменного уведомления округа о решении по апелляции, чтобы запросить проведение слушания на уровне штата. Если вы не получили уведомление об отказе в предоставлении услуг, вы можете в любое время подать заявление на проведение слушания на уровне штата.

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

Да; если вы в настоящее время получаете одобренные услуги и хотите продолжать получать эти услуги, пока ожидаете решения по результатам слушания на уровне штата, вы должны подать запрос на проведение слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты, когда уведомление о решении по апелляции было отправлено или доставлено вам (определяется датой на почтовом штемпеле). Как вариант, вы можете запросить слушание до даты, когда ваш округ объявит, что услуги будут остановлены или сокращены.

Примечание.

- Запрашивая проведение слушания на уровне штата, вы должны указать, что желаете продолжать получать услуги во время процесса рассмотрения вашего вопроса в ходе слушания на уровне штата.
- Если вы запрашиваете продолжение предоставления услуг и окончательное решение слушания на уровне штата подтверждает решение о сокращении или прекращении услуг, которые вы получаете, от вас может потребоваться оплатить стоимость услуг, предоставленных во время ожидания решения слушания на уровне штата.

Когда будет принято решение после слушания на уровне штата?

После подачи вами запроса на проведение слушания на уровне штата до получения решения может пройти до 90 дней.

Могу ли я запросить ускоренное слушание на уровне штата?

Если вы считаете, что такое долгое ожидание может негативно сказаться на состоянии вашего здоровья, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Вы можете запросить ускоренное слушание на уровне штата, написав письмо самостоятельно или попросив своего врача общей практики или специалиста по психическому здоровью написать письмо для вас. В письме должна быть указана следующая информация:

1. Подробное объяснение того, каким образом ожидание решения по вашему делу в течение 90 дней серьезно повредит вашей жизни, здоровью или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальные функции организма.
2. Вы должны попросить об ускоренном проведении слушания и приложить отдельное заявление с запросом на проведение слушания.

Отдел слушаний на уровне штата Департамента социальных служб рассмотрит ваш запрос на ускоренное слушание и определит, соответствует ли он критериям для проведения ускоренного процесса. Если ваш запрос будет одобрен, будет назначено слушание, и решение будет принято в течение трех рабочих дней с даты получения вашего запроса Отделом слушаний на уровне штата.

ЗАБЛАГОВРЕМЕННОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ

Что такое «заблаговременное распоряжение»?

Вы имеете право на заблаговременное распоряжение. Заблаговременное распоряжение — это письменная инструкция о вашем медицинском обслуживании, признаваемая законодательством штата Калифорния. Иногда заблаговременное распоряжение описывается как «распоряжение о поддержании жизни» или «доверенность на принятие медицинских решений». Оно включает информацию о том, как вы хотели бы получить медицинскую помощь или какие решения вы хотели бы принять, если или когда вы потеряете дееспособность. В распоряжении могут быть определены такие вопросы, как право согласиться на медицинское лечение, операцию или другое медицинское обслуживание либо

отказаться от них. В штате Калифорния заблаговременное распоряжение состоит из двух частей:

- распоряжение о назначении вами представителя (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании; и
- ваши индивидуальные медицинские распоряжения.

Ваш округ должен иметь программу работы с заблаговременными распоряжениями. По запросу округ должен предоставить вам письменную информацию о правилах работы с заблаговременными распоряжениями, а также разъяснение соответствующего законодательства штата. Если вы хотите запросить эту информацию, позвоните в клиентскую службу округа по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711).

Форму предварительной директивы можно получить в округе или онлайн: <https://prepareforyourcare.org/en/advance-directive-state/ca>. В Калифорнии вы имеете право давать директиву всем своим поставщикам медицинских услуг.

Вы можете заказать бланк заблаговременного распоряжения в клиентской службе округа или заполнить его онлайн. В Калифорнии вы имеете право подать заблаговременные распоряжения всем своим поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право изменить или отменить заблаговременное распоряжение в любое время.

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

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности округа

Каковы обязанности округа?

Округ обязан выполнить следующие действия и несет за них ответственность:

- Выяснить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг в области поведенческого здоровья от округа или его сети поставщиков услуг.
- Предоставить оценку, позволяющую определить, нуждаетесь ли вы в услугах в области поведенческого здоровья.
- Предоставить бесплатный номер телефона, по которому можно звонить круглосуточно для получения информации о том, как получить услуги, предоставляемые округом. В настоящее время это номер 1-888-246-3333 (TTY:711).
- Найти поблизости достаточное количество поставщиков услуг в области поведенческого здоровья, чтобы при необходимости вы могли получить доступ к услугам, покрываемым округом.
- Информировать вас и проводить обучение по услугам, предоставляемым округом.
- Бесплатно предоставлять вам услуги на вашем языке и, при необходимости, бесплатно предоставлять вам устного переводчика.
- Предоставлять письменную информацию о том, какие материалы доступны вам на других языках или в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля или крупный шрифт. См. раздел «Дополнительная информация о вашем округе» в конце этого справочного руководства.
- Информировать вас о любых существенных изменениях данных, представленных в этом справочном руководстве, не позднее, чем за 30 дней до вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, если происходит увеличение или уменьшение количества или типов доступных услуг, или если происходит увеличение или уменьшение количества сетевых поставщиков услуг, или если имеются какие-либо

другие изменения, которые могут повлиять на оплату услуг, получаемых вами через округ.

- Обеспечить возможность передачи вашего медицинского обслуживания в любые другие планы или системы, которые могут потребоваться для вашего лечения. Округ должен проследить, чтобы любые направления к профильным специалистам или другим поставщикам услуг были должным образом оформлены, и убедиться, что новый поставщик услуг готов позаботиться о вас.
- Обеспечить для вас возможность в течение определенного периода времени продолжать посещать своего текущего поставщика услуг, даже если он не входит в сеть поставщиков услуг округа. Это важно, если смена поставщика услуг может нанести вред вашему здоровью или повысить вероятность необходимости обращения в больницу.

Предоставляются ли транспортные услуги?

Доступен ли транспорт?

Если вам сложно ходить на медицинские или психиатрические приемы, программа Medi-Cal поможет вам с транспортом. Транспорт предоставляется участникам Medi-Cal, которые не могут обеспечить себе транспортировку самостоятельно и у которых есть медицинская необходимость в получении услуг, покрываемых Medi-Cal. Для поездок на прием предусмотрены два вида транспорта:

- Немедицинский (NMT): поездка на личном или общественном транспорте для людей, у которых нет другого способа добраться до медицинского учреждения.
- Неэкстренный медицинский (NEMT): поездка на машине скорой помощи, в фургоне для инвалидных колясок или в фургоне для перевозки носилок для тех, кто не может пользоваться общественным или личным транспортом.

Предоставляется транспорт для поездок в аптеку или для получения необходимых медицинских принадлежностей, протезов, ортопедических изделий и другого оборудования. Для получения дополнительной

информации и помощи по вопросам транспортировки обратитесь к представителю плана медицинского обслуживания. Возможно участникам потребуется подтвердить в своем плане медицинского обслуживания, что все другие доступные в настоящее время транспортные ресурсы в достаточной степени исчерпаны.

- Участники Anthem BlueCross могут заказать транспорт по телефону 1-877-931-4755 (бесплатно) (TTY 711) или посетить сайт: <https://mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/medi-cal-plan-benefits/transportation.html>
- Участники San Francisco Health Plan могут позвонить в службу поддержки клиентов SFHP по телефону 415-547-7800, 1(800) 288-5555 (бесплатно) или 1(888) 883-7347 (TTY) или посетить сайт: <https://www.sfhp.org/programs/medi-cal/benefits/transportation-services/>
- Участникам Kaiser следует позвонить по телефону 1-844-299-6230 или посетить сайт: <https://homecare-scal.kaiserpermanente.org/transportation-services/>

Если у вас есть Medi-Cal, но вы не зарегистрированы в плане медицинского обслуживания и вам требуется немедицинская транспортировка для получения медицинской помощи, свяжитесь с поставщиком немедицинской транспортировки напрямую или со своим поставщиком по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711) для получения помощи. При обращении в транспортную компанию, вас попросят сообщить дату и время приема.

Если вам необходима неэкстренная медицинская транспортировка (NEMT), врач может назначить неэкстренную медицинскую транспортировку (NEMT). Более подробную информацию о том, как запросить услуги NEMT, можно найти в вашем плане управляемого медицинского обслуживания.

Для получения дополнительной информации и помощи по вопросам транспортировки обратитесь к представителю плана управляемого медицинского обслуживания.

Права получателя услуг

Каковы мои права в качестве получателя услуг в области поведенческого здоровья в рамках страхового покрытия Medi-Cal?

Как получатель услуг Medi-Cal вы имеете право на получение от округа необходимых по медицинским показаниям услуг в области поведенческого здоровья. При получении услуг в области поведенческого здоровья у вас есть следующие права:

- Право, чтобы с вами обращались надлежащим образом, с уважением вашего достоинства и соблюдением тайны частной жизни.
- Право получать четкие и понятные пояснения относительно доступных вариантов лечения.
- Право участвовать в принятии решений относительно услуг по охране вашего поведенческого здоровья. Это включает право на отказ от лечения, которое вы не желаете получать.
- Право получить это справочное руководство, чтобы узнать об услугах округа, обязанностях округа и ваших правах.
- Право получить копию вашей медицинской документации и при необходимости попросить внести изменения в данные.
- Право на свободу от любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства или возмездия.
- Право на получение своевременной медицинской помощи, включая услуги, доступные 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, когда это необходимо по медицинским показаниям для лечения неотложного или критического состояния.
- Вы имеете право запрашивать и своевременно получать письменные материалы в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, крупный шрифт и аудио формат).
- Право получать услуги в области поведенческого здоровья от округа в соответствии с условиями заключенного со штатом контракта в отношении

доступности услуг, пропускной способности, координации, страхового покрытия и разрешения на лечение. Округ обязан:

- Нанимать или заключать письменные контракты с достаточным количеством поставщиков услуг для гарантии того, что все получатели Medi-Cal, имеющие право на получение услуг в области поведенческого здоровья, могут получать услуги своевременно.
- Своевременно покрывать необходимые по медицинским показаниям услуги за пределами сети, если в округе нет сотрудника или контрактного лечебного учреждения, которое могло бы предоставлять услуги.

Примечание. Округ должен обеспечить, чтобы вы ничего не платили за посещение поставщика услуг, не входящего в сеть. Ознакомьтесь с дополнительной информацией ниже:

- *Необходимые с медицинской точки зрения услуги в области поведенческого здоровья для лиц в возрасте 21 года и старше* — это услуги, которые являются разумными и необходимыми для защиты жизни, предотвращения серьезных заболеваний или значительной инвалидности либо для облегчения сильной боли. *Необходимые с медицинской точки зрения услуги в области поведенческого здоровья для лиц в возрасте до 21 года* — это услуги, которые сохраняют, поддерживают, улучшают или делают более переносимым психическое состояние пользователя услуг.
- *Внесетевой поставщик услуг* — это учреждение, которого нет в списке учреждений-поставщиков округа.
- Округ обязан, по вашему запросу, без дополнительной оплаты предоставить консультацию второго квалифицированного медицинского специалиста внутри или за пределами сети.
- Округ обязан гарантировать, что поставщики обучены оказанию услуг в области поведенческого здоровья, которые они предоставляют.

- Округ обязан гарантировать, что услуги в области поведенческого здоровья предоставляются округом в достаточном объеме и достаточны по продолжительности и перечню для удовлетворения потребностей получателей услуг, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Это включает в себя обеспечение того, чтобы применяемая округом система одобрения оплаты услуг основывалась на медицинской необходимости, и чтобы критерии доступа к услугам применялись справедливо.
- Округ обязан следить, чтобы его поставщики проводили тщательную оценку и сотрудничали с вами при определении целей лечения.
- При необходимости округ обязан координировать предоставляемые им услуги с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана управляемого медицинского обслуживания или поставщиком первичной медицинской помощи.
- Округ обязан участвовать в программах штата по оказанию услуг с учетом культурного многообразия всем лицам, в том числе людям с ограниченным знанием английского языка и различной культурной и этнической принадлежностью.
- Вы имеете право отстаивать свои права без риска того, что в ваше лечение могут быть внесены какие-либо вредные изменения.
- Вы имеете право получать лечение и услуги в соответствии с вашими правами, описанными в этом справочном руководстве, и всеми применимыми федеральными законами и законами штата, такими как:
 - Раздел VI Закона о гражданских правах от 1964 г. с учетом правил 45 CFR, часть 80;
 - Закон о возрастной дискриминации 1975 г. с учетом правил 45 CFR, часть 91;
 - Закон о реабилитации 1973 г.;
 - Раздел IX Поправок к Закону об образовании 1972 г. (в том, что касается образовательных программ и мероприятий);

- Разделы II и III Закона о защите прав нетрудоспособных граждан США);
- Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании.
- У вас могут быть дополнительные права в соответствии с законами штата о психиатрическом лечении. Чтобы связаться с адвокатом по защите прав пациентов в вашем округе, позвоните по телефону (800) 729-7727 или (415) 552-8100.

Решение об отказе в предоставлении услуг

Какие права я имею, если округ отказывает в предоставлении услуг, которые я хочу получить или считаю необходимыми?

Если округ отказывает вам в предоставлении услуги, ограничивает либо сокращает перечень услуг, задерживает или прекращает предоставление услуги, в которой, по вашему мнению, вы нуждаетесь, вы имеете право получить от округа письменное уведомление об этом. Такое уведомление называется уведомлением об отказе в предоставлении услуг (Notice of Adverse Benefit Determination). Вы также имеете право не согласиться с решением округа, подав апелляцию. В разделах ниже вы сможете больше узнать об уведомлении об отказе в предоставлении услуг и о том, что делать, если вы не согласны с решением округа.

Что такое «решение об отказе в предоставлении услуг»?

Решение об отказе в предоставлении услуг относится к любому из следующих действий

округа:

- Отказ в предоставлении запрошенной услуги или ограниченное разрешение на ее предоставление. В эту категорию входят решения об отказе на основании типа или уровня услуги, медицинской необходимости, уместности, условиях предоставления или эффективности страхового покрытия;

- Сокращение объема предоставления, приостановка или прекращение ранее разрешенной услуги;
- Отказ полностью или частично в оплате услуги;
- Несвоевременное оказание услуги;
- Несоблюдение установленных сроков стандартного процесса рассмотрения жалоб и апелляций. Рассмотрение должно выполняться в следующие сроки:
 - При подаче в округ жалобы округ обязан представить вам в письменном виде решение по вашей жалобе в течение 30 дней.
 - При подаче в округ апелляции округ обязан представить вам в письменном виде решение по вашей апелляции в течение 30 дней.
 - При подаче ускоренной апелляции округ обязан дать вам ответ в течение 72 часов.
- Отказ по запросу получателя услуг об оспаривании финансовой ответственности.

Что такое «Уведомление об отказе в предоставлении услуг»?

Уведомление об отказе в предоставлении услуг — это письмо, которое округ отправит вам, если примет решение об отказе в предоставлении услуги, ограничении либо сокращении объема услуг, задержке или прекращении предоставления услуг, которые вы и ваше учреждение-поставщик услуг считаете необходимыми. Сюда входит отказ по следующим вопросам:

- Оплата услуг.
- Претензии по услугам, которые не входят в страховое покрытие.
- Претензии по услугам, которые не являются необходимыми с медицинской точки зрения.
- Претензии по услугам, предоставляемым другими системами.
- Запросы об оспаривании финансовой ответственности.

Примечание. Уведомление об отказе в предоставлении услуг также используется при задержке в рассмотрении округом вашей жалобы, апелляции или ускоренной

апелляции либо в случае несоблюдения округом стандартных сроков предоставления услуг.

Сроки отправки уведомления

Округ должен отправить получателю услуг уведомление по почте:

- не менее чем за 10 дней до даты принятия мер по прекращению, приостановке или сокращению ранее одобренной услуги в области поведенческого здоровья.
- в течение двух рабочих дней после принятия решения об отказе в оплате или решений, приводящих к отказу в предоставлении, задержке или изменении всех или части запрашиваемых услуг в области поведенческого здоровья.

Обязательно ли я должен получить уведомление об отказе в предоставлении услуг, если не получу услуги, которые хочу?

Да, вы должны получить уведомление об отказе в предоставлении услуг. Если вы не получили уведомление, вы можете подать в округ апелляцию или, если вы завершили процесс апелляции, вы можете запросить проведение слушания на уровне штата. Когда вы связываетесь со своим округом, укажите, что вы получили отказ в предоставлении услуг, но не получили уведомление. Информация о том, как подать апелляцию или запросить проведение слушания на уровне штата, включена в это справочное руководство и должна быть также доступна в офисе поставщика услуг.

Какая информация содержится в уведомлении об отказе в предоставлении услуг?

В Уведомлении об отказе в предоставлении услуг будет представлена следующая информация:

- Какие именно действия округа, о которых принято решение, повлияют на вас и ваш доступ к получению услуг.
- Дата вступления решения в силу и причина принятия решения.

- Законодательные нормы штата или федеральные правила, на которых основывалось решение.
- Информация о вашем праве подать апелляцию, если вы не согласны с решением округа.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением округа.
- Как подать апелляцию в округ.
- Как запросить слушание на уровне штата, если вы не удовлетворены решением округа по вашей апелляции.
- Как подать запрос на ускоренную апелляцию или ускоренное слушание на уровне штата.
- Как получить помощь при подаче апелляции или запроса о проведении слушания на уровне штата.
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить слушание на уровне штата.
- Информация о вашем праве продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решения по апелляции или слушанию на уровне штата, а также о том, как запросить продолжение этих услуг и будут ли расходы на эти услуги покрываться программой Medi-Cal
- Когда вам нужно подать апелляцию или запрос на слушание на уровне штата, если вы хотите, чтобы услуги продолжали оказываться.

Что делать после получения уведомления об отказе в предоставлении услуг?

Когда вы получите уведомление об отказе в предоставлении услуг, вам следует внимательно прочитать всю информацию в уведомлении. Если вы не понимаете что-то в уведомлении, вам может помочь сотрудник клиентской службы округа. Вы также можете попросить другого человека помочь вам.

При подаче апелляции или запроса о слушании на уровне штата вы можете запросить продолжение предоставления услуги, предоставление которой было

прекращено. Вы должны запросить продолжение предоставления услуги не позднее, чем через 10 календарных дней после даты, когда уведомление об отказе в предоставлении услуг было доставлено (определяется по почтовому штемпелю) или вручено вам лично, или до даты вступления изменения в силу.

Обязанности получателя услуг

Каковы мои обязанности в качестве получателя услуг Medi-Cal?

Чтобы получать необходимую вам помощь, вам важно понимать, как работает система предоставления услуг округом. Также важно соблюдать следующие правила:

- Не пропускайте приемы и приходите в назначенное время. Наилучший результат будет достигнут, если вы вместе со своим специалистом установите цели вашего лечения и будете им следовать. Если вам необходимо пропустить прием, позвоните в ваше лечебное учреждение как минимум за 24 часа и перенесите прием на другой день и время.
- Всегда носите с собой идентификационную карточку Medi-Cal (BIC) и удостоверение личности с фотографией, когда приходите на прием.
- Сообщите в ваше лечебное учреждение, что вам нужен устный переводчик, до начала приема.
- Сообщите своему поставщику услуг обо всех своих медицинских проблемах. Чем более полную информацию о своих потребностях вы предоставите, тем успешнее будет ваше лечение.
- Обязательно задавайте своему поставщику услуг любые вопросы, которые у вас есть. Очень важно, чтобы вы полностью понимали любую информацию, которую получаете во время лечения.
- Следуйте до конца запланированным действиям, о которых вы и ваш поставщик услуг договорились.
- Обратитесь в клиентскую службу округа, если у вас возникнут какие-либо вопросы о ваших услугах или если у вас есть какие-либо проблемы с вашим поставщиком услуг, которые вы не можете решить.

- Сообщайте своему поставщику услуг и округу о любых изменениях своей персональной информации. Это включает ваш адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу возможность участвовать в лечении.
- Относитесь к персоналу, который вас лечит, вежливо и с уважением.
- При возникновении у вас подозрений о совершении мошенничества или правонарушения, сообщите об этом:
 - В Департаменте здравоохранения Сан-Франциско круглосуточно и без выходных работает горячая линия по вопросам конфиденциальности и соблюдения нормативных требований, которой вы можете воспользоваться, чтобы сообщить о нарушениях, ее телефон — 855-729-6040.
 - Вы также можете сообщить о проблемах по электронной почте compliance.privacy@sfdph.org.
 - Департамент здравоохранения просит всех, у кого возникли подозрения в отношении совершения мошенничества, неправильного расходования средств или злоупотребления со стороны сотрудников Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS Medi-Cal по борьбе с мошенничеством по телефону **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что это срочная ситуация, пожалуйста, позвоните по номеру **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и звонящий может оставаться анонимным.
 - Вы также можете сообщить о подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях по электронной почте по адресу fraud@dhcs.ca.gov или воспользоваться онлайн-формой по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Должен ли я платить за услуги Medi-Cal?

Для большинства людей получение медицинского обслуживания или услуг в области поведенческого здоровья по страховке Medi-Cal совершенно бесплатно. В зависимости от суммы средств, которые вы получаете или зарабатываете каждый

месяц, в некоторых случаях, возможно, вам придется оплатить медицинское обслуживание или услуги в области поведенческого здоровья.

- Если ваш доход меньше установленного Medi-Cal предела для размера вашей семьи, вам не придется платить за медицинское обслуживание или услуги в области поведенческого здоровья.
- Если ваш доход превышает установленный Medi-Cal предел для размера вашей семьи, вам придется заплатить определенную сумму за медицинские услуги или услуги в области поведенческого здоровья. Сумма, которую вы платите, называется вашей «долей затрат». После того, как вы оплатите свою «долю затрат», программа Medi-Cal оплатит оставшуюся часть ваших покрываемых медицинских счетов за этот месяц. В месяцы, когда вы не пользовались медицинскими услугами, вы не платите ничего.
- Возможно, вам придется внести «доплату» за лечение по программе Medi-Cal. Это означает, что вы доплачиваете определенную сумму каждый раз, когда вы получаете медицинскую услугу или обращаетесь в отделение неотложной помощи при больнице для получения ваших обычных услуг.
- Ваш поставщик услуг сообщит вам, нужно ли вам внести доплату.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОКРУГЕ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Права на телемедицину

Участники Medi-Cal должны знать и понимать свои права при принятии решения о получении услуг телемедицины:

- Вы имеете право на доступ к покрываемым страховкой услугам здравоохранения посредством личного визита к поставщику медицинских услуг, а не посредством телемедицины.
- Решение о том, связаться ли с вашим врачом посредством телемедицинского визита, остается за вами. Если вы не хотите пользоваться услугами телемедицины, ваши возможности личного доступа к услугам, покрываемым программой Medi-Cal, не меняются.
- Если вы исчерпали все доступные вам разумные средства передвижения и испытываете трудности с посещением врача лично из-за транспортных проблем, вам могут быть доступны транспортные услуги. Информацию о том, как организовать транспортировку в рамках плана медицинского обслуживания, см. на стр. 54.
- Medi-Cal покрывает услуги телемедицины, но не все медицинские учреждения предлагают их.
- Обратитесь к разделу справочника **«Доступные услуги по телефону или телемедицина»**.
- Для некоторых видов лечения или услуг могут существовать ограничения на получение помощи посредством телемедицины по сравнению с личным визитом. Ваш поставщик медицинских услуг объяснит все возможные ограничения. Если у вас возникнут вопросы или опасения по поводу использования телемедицины, обратитесь в любое время к своему поставщику медицинских услуг.

Для получения более подробной информации посетите сайт:

<https://www.dhcs.ca.gov/provgovpart/Documents/IN-TelehealthDec.pdf>

ДОСТУПНЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ЛЕЧЕНИЮ РАССТРОЙСТВ, СВЯЗАННЫХ С УПОТРЕБЛЕНИЕМ ПСИХОАКТИВНЫХ ВЕЩЕСТВ

Традиционные методы лечения

Ожидается, что традиционные методы лечения улучшат доступ к медицинскому обслуживанию, учитывая культурные особенности; поддержат способность этих учреждений обслуживать своих пациентов; будут сохранять и поддерживать здоровье; улучшат результаты лечения, а также качество и опыт оказания медицинской помощи; сократят существующее неравенство доступа к медицинской помощи.

Традиционные методы лечения охватывают два новых вида услуг: Услуги народного целительства и натуропатии Услуги народного целительства включают музыкальную терапию (например, народную музыку и песни, танцы, игру на барабанах), духовность (например, церемонии, ритуалы, травяные лечебные средства) и другие интегративные подходы. Услуги натуропатии могут оказать помощь в навигации, развитии психосоциальных навыков, самопомощи и поддержке при травмах.

Для получения дополнительной информации об этой услуге свяжитесь с вашим округом по номеру телефона, указанному на обложке данного справочника

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация является нарушением закона. Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско не приемлет дискриминации, отвержения людей или неравного обращения с ними по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, социального происхождения, национального происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, недееспособности в силу психического заболевания, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско предоставляет:

- Бесплатные материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие таким людям лучше общаться, такие как:
 - Услуги квалифицированных переводчиков жестового языка;
 - Печатная информация в различных форматах (крупный шрифт, шрифт Брайля, аудиоформат или электронные форматы, удобные для лиц с ограниченными возможностями).
- Бесплатные услуги перевода для людей, чей основной язык не английский, такие как:
 - Услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - Печатная информация на других языках.

Если вам нужны эти услуги, позвоните в центр обращений Службы поведенческого здоровья по телефону 1-888-246-3333, который доступен круглосуточно и без выходных. Если вы плохо слышите или говорите, позвоните по номеру 711. По запросу этот документ может быть предоставлен вам в шрифте Брайля, крупным шрифтом, в аудиоформате или в электронном формате, удобном для лиц с ограниченными возможностями.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы считаете, что Служба поведенческого здоровья Сан-Франциско не предоставила описываемые услуги или иным образом проявила дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, социального происхождения, национального происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, недееспособности в силу психического заболевания, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу в Службу поведенческого здоровья Сан-Франциско. Жалобу можно подать по телефону, письмом, лично или по электронной почте.

- **По телефону:** Свяжитесь с Центром охраны поведенческого здоровья, который работает круглосуточно и без выходных, по телефону **1-888-246-3333**. Или, если вы плохо слышите или плохо говорите, позвоните по номеру **711 (California State Relay)**.
- **В письменной форме:** заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте, указав следующий адрес:

**San Francisco Behavioral Health Services
Grievance/Appeal Office
1380 Howard Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94103**

- Формы для подачи жалоб доступны по адресу: <https://www.sf.gov/resource--2024--grievance-and-appeal-documents-members-behavioral-health-services-bhs>
- **Лично:** посетите офис своего поставщика медицинских услуг или центр обращений Службы поведенческого здоровья и скажите, что хотите подать жалобу.
- **В электронном виде:** Отправьте электронное письмо на адрес BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИФОРНИИ

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам при Департаменте здравоохранения штата Калифорния по телефону, письмом или в электронном виде.

- **По телефону**: позвоните по номеру **916-440-7370**. Если вы плохо говорите или слышите, позвоните по номеру **711 (служба связи для лиц с нарушением слуха в штате Калифорния)**.
- **В письменной форме**: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте по адресу
**Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Формы жалоб доступны по адресу:

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

- **В электронном виде**: отправьте сообщение по адресу электронной почты CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США по телефону, письмом или в электронном виде.

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

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

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