



شهرستان سانتا کلارا راهنمای مزایای خدمات سلامت رفتاری برای اعضا

خدمات تخصصی سلامت روان و
سیستم توزیع سازمان یافته Drug Medi-Cal

828 S. Bascom Avenue
San Jose, CA 95128
1-800-704-0900

24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته حتی در روزهای تعطیل

تاریخ اجرا: 1 فوریه 2026¹

¹ این راهنما باید در اولین باری که عضو از خدمات استفاده می‌کند، به او ارائه شود.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery



فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان خودتان نیاز به کمک دارید با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. همچنین وسایل و خدمات برای افراد توان‌یاب، نظیر اسناد به خط بریل و چاپ درشت نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

ملاحظة: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فيرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 أو 711). كما تتوفر أيضًا الوسائل المساعدة والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والمطبوعة بخط كبير. لذا يُرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 أو 711). فهذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, գանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711: Հասանելի են նաև հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար անհրաժեշտ օժանդակ միջոցները և ծառայությունները, ինչպիսիք են բրայլյան գրերով և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Չանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711): Սույն ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនមានពិការភាព ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាប និងអក្សរចោះពុម្ពផ្សំ ក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您需要以您的語言獲得協助，請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。我們也為殘障人士提供輔助器材與服務，例如盲文和大字版文件。請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。這些服務是免費的。

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, कम उपलब्ध हैं। (1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं।

Lus Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv su thiab cov ntawv loj los kuj muaj tib si. Hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab cuam no yog pub dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意：ご希望の言語での支援が必要な場合は、1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。点字や拡大文字の書類など、障がいのある方のための支援機器およびサービスもご利用いただけます。1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。これらのサービスは無料でご利用いただけます。

한국어 (Korean)

주의: 언어 지원이 필요하신 경우 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 점자 및 큰 활자체 책자와 같은 장애인을 위한 보조 기기 및 서비스도 제공됩니다. 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 해당 서비스는 무료입니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ນອກຈາກນັ້ນ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມພິການ, ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ມີອັກສອນນູນ ແລະ ຕົວພິມໃຫຍ່. ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ.

Mien

JIENV LONGC NYELi: Se gorngv meih qiemx zuqc tengx taux waac nor heuc bun yie mbuo gan naaiv norm deic zerqv 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aengx maaih ganh nyungc qiemx zuqc tengx caux buoz zaux waaic nyei mienh, hnangv sou nzaangc mbong faaux gu'nguaic caux nzaangc yienz cuotv hlo, corc maaih gaux jienv nyei. Heuc gan 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Naaiv deix tengx nyei jauv maaiv zuqc zinh nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਜਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Также доступны приспособления и услуги для лиц с ограниченными возможностями, такие как документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). También se ofrecen servicios y asistencia para personas con discapacidad, como documentos en braille y en letra grande. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Available rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento na nasa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Ang mga serbisyong ito ay walang bayad.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือด้านภาษา โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) อุปกรณ์และบริการสำหรับผู้พิการ เช่นเอกสารอักษรเบรลล์และเอกสารพิมพ์ตัวอักษรขนาดใหญ่ ก็มีให้บริการเช่นกัน โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) บริการเหล่านี้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian)

УВАГА: Якщо вам потрібна допомога у спілкуванні вашою мовою, зателефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Також доступні допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом.. Телефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Ці послуги є безкоштовними



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Tiếng Việt (Vietnamese)

XIN LƯU Ý: Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình, xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Chúng tôi cũng cung cấp các thiết bị và dịch vụ hỗ trợ cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu in chữ nổi braille và bản in khổ lớn. Xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Những dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.



فهرست مطالب

2	اطلاعیه در دسترس بودن خدمات کمک زبانی و وسایل و خدمات کمکی
7	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
8	اطلاعات تماس شهرستان
9	هدف این راهنما
10	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
13	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
20	انتخاب ارائه‌دهنده خدمات
22	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از دستگاه‌های هوشمند
23	دامنه خدمات
43	خدمات موجود از طریق تلفن یا دوردرمانی
44	فرآیند حل و فصل مشکل: نحوه ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی
54	پیش‌رهنمود
55	حقوق و مسئولیت‌ها
64	اطلاعیه عدم تبعیض
67	اطلاعیه شیوه‌های حریم خصوصی
69	کلماتی که باید بدانید
76	اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

اگر به زبان خودتان نیاز به کمک دارید با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. همچنین وسایل و خدمات برای افراد توان‌یاب، نظیر اسناد به خط بریل و چاپ درشت نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر نظیر خط بریل، چاپ درشت با فونت 20، صوتی و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس، بدون هیچ هزینه‌ای دریافت کنید. با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این راهنما درج شده است (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم همزمان

شهرستان خدمات ترجمه شفاهی توسط یک مترجم همزمان ذی‌صلاح را به‌صورت شبانه‌روزی و بدون هیچ هزینه‌ای برای شما فراهم می‌کند. شما مجبور نیستید از اعضای خانواده یا دوستان خود به‌عنوان مترجم همزمان استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی به‌عنوان مترجم را توصیه نمی‌کنیم، مگر اینکه مورد اورژانسی باشد. شهرستان همچنین می‌تواند کمک‌ها و خدمات جانبی را به یکی از اعضای خانواده، دوست یا هر شخص دیگری که برقراری ارتباط با او از طرف شما مناسب باشد، ارائه دهد. خدمات مترجم همزمان، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شماست. کمک به‌صورت شبانه‌روزی (24 ساعته و 7 روز هفته) در دسترس است. برای کمک زبانی یا دریافت این راهنما به زبانی دیگر، با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این راهنما درج شده است (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. تماس رایگان است.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

اطلاعات تماس شهرستان

ما اینجا هستیم تا به شما کمک کنیم. اطلاعات تماس زیر به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید.

مرکز تماس شهرستان سانتا کلارا: 1-800-704-0900

وبسایت شهرستان سانتا کلارا <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

فهرست ارائه‌دهندگان خدمات در شهرستان سانتا کلارا

<https://bhsd.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

منابع آموزشی اعضا درباره رابط‌های برنامه‌نویسی کاربردی (APIها) برای دسترسی بیماران در سطح شهرستان

<https://bhdp.santaclaracounty.gov/resources/provider-directory-patient-access-application-program-interface-api>

فرم‌های شکایت و تجدیدنظر شهرستان QA@hhs.sccgov.org 793-5894 (408)

اگر دچار افکار خودکشی هستید، با چه کسی باید تماس بگیرم؟

اگر خودتان یا کسی که می‌شناسید در شرایط بحرانی قرار دارد، لطفاً با 988، تلفن بحران و پیشگیری از خودکشی یا تلفن

ملی پیشگیری از خودکشی به شماره (8255) 1-800-273-TALK تماس بگیرید. امکان گفتگوی آنلاین از طریق

نشانی <https://988lifeline.org/> فراهم است.

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً خط دسترسی شبانه‌روزی (7/24) که در بالا فهرست شده است،

تماس بگیرید.



چرا خواندن این راهنما مهم است؟

شهرستان شما دارای طرح سلامت روان است که خدماتی با عنوان «خدمات تخصصی سلامت روان» ارائه می‌دهد. همچنین، این شهرستان دارای سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal است که خدمات مربوط به مصرف الکل یا مواد مخدر را با عنوان «خدمات اختلال مصرف مواد» ارائه می‌کند. در مجموع این خدمات با عنوان «خدمات سلامت رفتاری» شناخته می‌شوند و باید در مورد این خدمات اطلاعات داشته باشید تا بتوانید مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید. این راهنما مزایای شما و نحوه دریافت مراقبت را توضیح می‌دهد. همچنین به بسیاری از سؤالات شما پاسخ می‌دهد.

آنچه خواهید آموخت:

- چطور خدمات سلامت رفتاری را از طریق شهرستان خود دریافت کنید.
- به چه مزایایی می‌توانید دسترسی داشته باشید.
- اگر سؤال یا مشکلی دارید، چه کاری باید انجام دهید.
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از شهرستان.
- در صورتی که اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما وجود داشته باشد، این اطلاعات ممکن است در انتهای این راهنما درج شده باشد.

حتی اگر هم‌اکنون این راهنما را نمی‌خوانید، باید آن را نگه دارید تا بتوانید بعداً مطالعه کنید. این راهنما را باید در کنار دفترچه‌ای که هنگام ثبت‌نام برای بهرمندی از مزایای Medi-Cal دریافت می‌کنید، استفاده نمایید. اگر در مورد مزایای Medi-Cal سؤالی دارید، با تلفن مندرج روی جلد این راهنما با شهرستان تماس بگیرید.

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal، از وبسایت اداره خدمات بهداشت و درمان در نشانی زیر دیدن کنید:

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



چطور بفهمید که شما یا یکی از اطرافیان نیاز به کمک دارید؟

بسیاری از مردم دوره‌های سختی را در زندگی تجربه می‌کنند و ممکن است دچار مشکلات سلامت روان یا اختلال مصرف مواد شوند. مهمترین نکته‌ای که باید به یاد داشته باشید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان واجد شرایط دریافت خدمات Medi-Cal هستید و به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید، باید با تلفن شبانه‌روزی (7/24) که روی جلد این راهنما درج شده است، تماس بگیرید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان تشخیص دهد که شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان نیست، می‌تواند به شما کمک کند تا با شهرستان محل زندگی‌تان تماس بگیرید. شهرستان به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده خدمات مورد نیاز خود را پیدا کنید.

فهرست زیر به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان نیاز به کمک دارید یا خیر. اگر بیش از یک نشانه بیماری وجود داشته باشد یا این علائم برای مدت طولانی ادامه یابند، ممکن است نشانه‌ای از وجود مشکلی جدی‌تر باشد که نیاز به کمک تخصصی دارد. در اینجا برخی از علائم رایج که ممکن است نشان‌دهنده نیاز به کمک برای یک مشکل سلامت روان یا وضعیت مصرف مواد باشند، آمده است:

افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلق و خو، احتمالاً بدون دلیل مشخص، نظیر:
 - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش از حد
 - خیلی غمگین یا بی‌حوصله
 - احساس سرخوشی یا خوشحالی افراطی و غیرعادی
 - بدخلق یا عصبانی بودن برای مدت طولانی
- فکر کردن به خودکشی
- فقط تمرکز بر تهیه و مصرف الکل یا مواد مخدر
- مشکلات غیرقابل توجه در داشتن تمرکز، حافظه، تفکر منطقی و گفتار
- وجود مشکلات غیرقابل توجه در شنیدن، دیدن یا حس کردن چیزهایی که اکثر مردم می‌گویند وجود ندارند



علائم جسمانی

- بسیاری از مشکلات جسمانی، که ممکن است دلیل واضحی نداشته باشند، نظیر:

- سردرد
- دل‌درد
- خواب بسیار زیاد یا بسیار کم
- پرخوری یا کم‌خوری
- ناتوانی در صحبت کردن واضح
- آشفتگی در ظاهر یا نگرانی شدید در مورد ظاهر، نظیر:
- کاهش یا افزایش ناگهانی وزن
- قرمزی چشم‌ها و گشاد شدن غیرمعمول مردمک‌ها
- بوی عجیب دهان، بدن یا لباس

علائم رفتاری

- مواجه شدن با پیامدهای رفتاری ناشی از تغییر در سلامت روان یا مصرف الکل یا مواد مخدر، نظیر:
- داشتن مشکلاتی در محیط کار یا مدرسه
- وجود مشکلاتی در روابط با دیگران، خانواده یا دوستان
- فراموش کردن تعهدات خود
- ناتوانی در انجام فعالیت‌های روزمره و معمول
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- داشتن رفتارهای مخفیانه یا نیاز پنهانی به پول
- درگیر شدن در نظام قضایی به دلیل تغییر در سلامت روان، مصرف الکل یا مواد مخدر

اعضای کمتر از 21 سال

چطور بفهمیم یک کودک یا فرد کمتر از 21 سال نیاز به کمک دارد؟

اگر فکر می‌کنید کودک یا نوجوان شما علائمی از مشکلات سلامت رفتاری را دارد، می‌توانید برای غربالگری و ارزیابی، با شهرستان یا طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal باشد و غربالگری یا ارزیابی نشان دهد که وی نیاز به خدمات سلامت رفتاری دارد، شهرستان اقدامات لازم را برای کودک یا نوجوان شما جهت دریافت خدمات سلامت رفتاری انجام خواهد داد. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان تشخیص دهد که کودک یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارد که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان نیست، می‌تواند به شما کمک کند تا با شهرستان محل زندگی‌تان تماس بگیرید. همچنین، برای پدر و مادرهایی که صرفاً به‌خاطر داشتن نقش پدری و مادری دچار استرس می‌شوند، خدمات ویژه‌ای موجود است.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

افراد زیر سن قانونی 12 سال یا بالاتر ممکن است برای دریافت درمان یا مشاوره سرپایی سلامت روان، نیاز به رضایت والدین نداشته باشند؛ مشروط بر اینکه متخصص مربوطه تشخیص دهد که فرد زیر سن قانونی برای مشارکت در خدمات سلامت رفتاری به اندازه کافی بالغ است. افراد زیر سن قانونی 12 سال یا بالاتر ممکن است برای دریافت مراقبت‌ها و مشاوره‌های پزشکی برای درمان مشکلات مرتبط با اختلال مصرف مواد، نیازی به رضایت والدین نداشته باشند. مشارکت والدین یا قیم قانونی الزامی است، مگر اینکه متخصص مربوطه پس از مشورت با فرد زیر سن قانونی، تشخیص دهد که مشارکت آن‌ها نامناسب است.

فهرست زیر به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا کودک یا نوجوان شما نیاز به کمک دارد یا خیر. اگر بیش از یک نشانه بیماری وجود داشته باشد یا این علائم برای مدت طولانی ادامه یابند، ممکن است کودک یا نوجوان شما مشکل جدی‌تری داشته باشد که نیاز به کمک تخصصی دارد. در اینجا برخی از علائمی که باید به آن‌ها توجه کنید آمده است:

- وجود مشکل زیاد در توجه کردن یا آرام ماندن که او را در معرض خطر جسمی قرار می‌دهد یا باعث مشکلات درسی می‌شود
- وجود نگرانی‌ها یا ترس‌های شدید که مانع از انجام فعالیت‌های روزمره می‌شوند
- بروز ترس ناگهانی و بسیار زیاد بدون دلیل، گاهی همراه با تپش قلب سریع یا تنفس تند
- احساس ناراحتی شدید یا دوری از دیگران برای دو هفته یا بیشتر، که باعث اختلال در فعالیت‌های روزمره می‌شود
- نوسانات خلقی شدید که باعث بروز مشکل در روابط می‌شوند
- بروز تغییرات بزرگ رفتاری
- غذا نخوردن، استفراغ کردن، یا استفاده از دارو برای کاهش وزن
- استفاده مکرر از الکل یا مواد مخدر
- رفتار شدید و خارج از کنترل که می‌تواند به خود یا دیگران آسیب بزند
- برنامه‌ریزی‌های خطرناک یا تلاش برای آسیب رساندن یا کشتن خود
- دعوای مکرر، استفاده از سلاح، یا برنامه‌ریزی خطرناک برای آسیب رساندن به دیگران



چطور می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات سلامت رفتاری نظیر خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید. پس از تماس با شهرستان، غربال‌گری شده و جلسه‌ی ارزیابی برای شما زمان‌بندی می‌شود.

همچنین اگر عضو طرح مراقبت مدیریت‌شده هستید، می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را از طریق آن طرح نیز درخواست کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده تشخیص دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، به شما کمک می‌کند تا برای دریافت خدمات از طریق شهرستان خود در ارزیابی مربوطه شرکت کنید. در نهایت، هر مسیر معتبری می‌تواند شما را به خدمات سلامت رفتاری موردنیازتان برساند. حتی ممکن است بتوانید علاوه‌بر خدماتی که از طریق شهرستان خود دریافت می‌کنید، خدمات سلامت رفتاری را از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان نیز دریافت کنید. اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص دهد این خدمات از نظر بالینی برایتان مناسب است و به شرطی که آن خدمات هماهنگ بوده و تکراری نباشد، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی پیدا کنید.

همچنین، موارد زیر را در نظر داشته باشید:

- ممکن است توسط شخص یا سازمان دیگری، از جمله پزشک عمومی، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، قیم، طرح مراقبت مدیریت‌شده یا سایر نهادهای شهرستان، برای خدمات سلامت رفتاری به شهرستان ارجاع داده شوید. بجز موارد اورژانسی، معمولاً پزشک یا طرح مراقبت مدیریت‌شده برای ارجاع مستقیم به شهرستان، به رضایت شما یا اجازه والدین یا سرپرست کودک نیاز دارد.
- شهرستان نمی‌تواند درخواست انجام ارزیابی اولیه برای تعیین اینکه آیا معیارهای دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارید یا خیر، رد کند.
- خدمات سلامت رفتاری می‌تواند توسط شهرستان یا سایر ارائه‌دهندگانی که شهرستان با آنها قرارداد دارد (نظیر درمانگاه‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های مبتنی بر اجتماع یا ارائه‌دهندگان مستقل) ارائه شوند.

از کجا می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را در شهرستانی که در آن زندگی می‌کنید و در صورت لزوم، خارج از شهرستان خود دریافت کنید. هر شهرستان خدمات سلامت رفتاری را برای کودکان، نوجوانان، بزرگسالان و سالمندان ارائه می‌کند. اگر کمتر از 21 سال دارید، واجد شرایط پوشش اضافی و استفاده از مزایای خدمات غربال‌گری، تشخیص و درمان زودهنگام



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

و دوره‌ای هستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «غربال‌گری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» در این راهنما مراجعه کنید.

شهرستان به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده‌ای پیدا کنید که بتواند مراقبت مورد نیازتان را ارائه دهد. شهرستان باید شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده در محل سکونتتان ارجاع دهد، یا در چارچوب استانداردهای زمانی یا مسافتی که نیازهای شما را برآورده سازد اقدام نماید.

چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

شهرستان باید هنگام تعیین وقت خدمات برای شما، استانداردهای زمانی را رعایت کند. برای خدمات سلامت روان، شهرستان باید وقت ملاقات را در زمان‌های زیر به شما پیشنهاد دهد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیراضطراری شما برای شروع خدمات با طرح سلامت روان؛
- ظرف 48 ساعت، اگر خدمات درمانی را برای یک وضعیت اضطراری درخواست کنید که نیاز به تأیید قبلی ندارد؛
- ظرف 96 ساعت از بروز وضعیتی اضطراری که نیاز به تأیید قبلی دارد؛
- ظرف 15 روز کاری از درخواست غیراضطراری شما برای وقت ملاقات با روانپزشک؛ و
- و برای ادامه درمان، ظرف 10 روز کاری از وقت قبلی، ملاقات‌های پیگیری غیراضطراری را برنامه ریزی کند.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، شهرستان باید وقت ملاقات را به شرح زیر به شما پیشنهاد دهد:

- ظرف 10 روز کاری از درخواست غیراضطراری شما برای شروع خدمات سرپایی و سرپایی فشرده با ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد؛
- ظرف 48 ساعت، اگر خدمات درمانی را برای یک وضعیت اضطراری درخواست کنید که نیاز به تأیید قبلی ندارد؛
- ظرف 96 ساعت از بروز وضعیتی اضطراری که نیاز به تأیید قبلی دارد؛
- ظرف 3 روز کاری از درخواست شما برای خدمات برنامه درمانی اعتیاد به مواد مخدر؛
- وقت ملاقات پیگیری غیراضطراری ظرف 10 روز، اگر در یک دوره درمان برای اختلال مصرف مواد مداوم هستید، به استثنای موارد خاصی که توسط ارائه‌دهنده معالج شما تعیین می‌شود.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص دهد که مدت انتظار بیشتری از نظر پزشکی مناسب است و برای سلامتی شما مضر نیست، این زمان‌ها ممکن است طولانی‌تر باشند. اگر به شما گفته شده است که در فهرست انتظار قرار دارید و



احساس می‌کنید مدت زمان انتظار برای سلامتی شما مضر است، با استفاده از شماره تلفن مندرج در جلد این راهنما، با شهرستان خود تماس بگیرید. اگر مراقبت را به‌موقع دریافت نکنید، حق شکایت کردن را دارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ثبت شکایت، به بخش «فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها» در این راهنما مراجعه فرمایید.

خدمات اورژانسی چه خدماتی است؟

خدمات اورژانسی، خدماتی است که در وضعیت پزشکی غیرمنتظره، از جمله وضعیت پزشکی اورژانسی روانپزشکی، به اعضا ارائه می‌شود. وضعیت پزشکی اورژانسی علائم چنان شدیدی دارد (که احتمالاً شامل درد شدید است) که فردی عادی می‌تواند به‌طور منطقی انتظار داشته باشد موارد زیر در هر لحظه اتفاق بیفتند:

- ممکن است سلامت فرد (یا سلامت جنین متولد نشده) در معرض خطر جدی باشد.
- باعث آسیب‌دیدگی جدی به عملکرد بدن شود
- باعث آسیب‌دیدگی جدی به هر عضو یا قسمتی از بدن شود

یک وضعیت پزشکی اورژانسی روانپزشکی زمانی رخ می‌دهد که فرد عادی فکر می‌کند که شخصی:

- به‌دلیل بیماری روانی یا احتمال وجود مشکل سلامت روان، در حال حاضر برای خود یا شخص دیگری خطر فوری محسوب می‌شود.
- به‌دلیل وجود بیماری روانی یا احتمال وجود مشکل سلامت روان و/یا اختلال شدید در مصرف مواد، فوراً نمی‌تواند نیازهای خود را تأمین کند، مواردی نظیر: غذا، لباس، سرپناه، ایمنی شخصی یا دسترسی به مراقبت‌های پزشکی لازم.

اعضای Medi-Cal به‌صورت 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته تحت پوشش خدمات اورژانس هستند. برای خدمات اورژانس نیاز به اخذ مجوز قبلی نیست. برنامه Medi-Cal وضعیت اورژانسی را پوشش می‌دهد و فرقی نمی‌کند که ناشی از سلامت جسمی باشد یا مشکل سلامت روان (افکار، احساسات و رفتارهایی که منبع ناراحتی و/یا اختلال در ارتباط با خود یا دیگران هستند). اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید، برای مراجعه به اورژانس، قبض یا صورت‌حسابی دریافت نخواهید کرد، حتی اگر مشخص شود که وضعیت، اورژانسی نبوده است. اگر فکر می‌کنید در وضعیت اورژانسی هستید، با **911** تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به هر بیمارستان یا مرکز درمانی دیگری مراجعه کنید.

چه کسی در مورد خدماتی که دریافت می‌کنم تصمیم‌گیری می‌کند؟

شما، ارائه‌دهنده خدمات و شهرستان، همگی در مورد خدماتی که باید دریافت کنید، تصمیم‌گیری می‌کنند. متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت کرده و به تعیین نوع خدمات مورد نیازتان کمک خواهد کرد.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

لازم نیست برای درخواست کمک، مطلع باشید یا تشخیص دهید که بیماری خاصی در زمینه سلامت رفتاری دارید یا خیر. می‌توانید در حین تکمیل ارزیابی توسط ارائه‌دهنده خدمات، برخی خدمات را دریافت کنید.

اگر کمتر از 21 سال دارید، در صورت داشتن بیماری سلامت رفتاری ناشی از تروما، درگیری در سیستم رفاه کودکان، درگیری در سیستم قضایی نوجوانان، یا بی‌خانمان بودن، ممکن است بتوانید به خدمات سلامت رفتاری دسترسی پیدا کنید. همچنین، اگر کمتر از 21 سال دارید، شهرستان موظف است خدمات ضروری پزشکی را برای کمک به وضعیت سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که وضعیت سلامت رفتاری را حفظ و حمایت کرده، بهبود داده یا قابل تحمل‌تر می‌سازند، از نظر پزشکی ضروری در نظر گرفته می‌شوند.

برخی از خدمات ممکن است نیاز به اخذ مجوز قبلی از سوی شهرستان داشته باشند. خدماتی که نیاز به مجوز قبلی دارند شامل خدمات فشرده در خانه، درمان فشرده روزانه، توانبخشی روزانه، خدمات رفتار درمانی، مراقبت درمانی در خانواده پذیرنده و خدمات اقامتی اختلال مصرف مواد هستند. برای درخواست کسب اطلاعات اضافی، با شماره تلفن مندرج روی جلد این راهنما، با شهرستان خود تماس بگیرید.

فرآیند صدور مجوز توسط شهرستان باید از مهلت‌های زمانی مشخصی پیروی کند.

- برای مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، شهرستان باید ظرف 5 روز کاری در مورد درخواست ارائه‌دهنده خدمات شما تصمیم‌گیری کند.

- اگر شما یا ارائه‌دهنده خدمات درخواست کنید، یا اگر شهرستان فکر کند که کسب اطلاعات بیشتر از ارائه‌دهنده به نفع شماست، مهلت زمانی می‌تواند تا 14 روز تقویمی دیگر تمدید شود. برای نمونه، تمدید مهلت زمانی، وقتی به نفع شماست که شهرستان فکر می‌کند اگر اطلاعات اضافی از ارائه‌دهنده خدمات دریافت کند، ممکن است بتواند درخواست مجوز را تأیید کند، درحالی‌که بدون کسب آن اطلاعات، مجبور به رد درخواست خواهد بود. اگر شهرستان مهلت زمانی را تمدید کند، یک اطلاعیه کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.

- برای مجوز استاندارد قبلی سلامت روان، شهرستان باید براساس درخواست ارائه‌دهنده خدمات، با سرعتی که وضعیت شما ایجاب می‌کند، تصمیم‌گیری کند، اما پس از دریافت درخواست از سوی شهرستان، نباید این اقدام از پنج (5) روز کاری تجاوز کند.

- برای نمونه، اگر پیروی از چارچوب زمانی استاندارد موجب شود زندگی، سلامتی یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد جداً به خطر بیفتد، شهرستان باید تصمیم‌گیری در مورد مجوز را فوراً انجام دهد و اطلاعیه را براساس چارچوب زمانی مرتبط با وضعیت سلامت شما که می‌تواند حداکثر 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات باشد، ارائه دهد. اگر شما یا ارائه‌دهنده خدمات



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

درخواست تمدید کنید یا شهرستان دلیلی ارائه دهد که چرا این تمدید به نفع شماست، شهرستان ممکن است این مدت زمان را تا 14 روز تقویمی اضافی، پس از دریافت درخواست تمدید کند.

در هر دو مورد، اگر شهرستان مهلت زمانی درخواست مجوز ارائه‌دهنده خدمات را تمدید کند، اطلاعیه‌ای کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال خواهد کرد. اگر شهرستان ظرف مهلت‌های ذکر شده تصمیم‌گیری نکند یا خدمات درخواستی را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا قطع کند، باید یک اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی برای شما ارسال کند که اعلام می‌کند خدمات رد شده، به تأخیر افتاده، کاهش یافته یا قطع شده‌اند، و توضیح دهد که می‌توانید درخواست تجدیدنظر دهید و اطلاعاتی در مورد نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر به شما ارائه دهد.

می‌توانید از شهرستان درخواست کنید اطلاعات بیشتری در مورد فرآیندهای مجوزدهی در اختیارتان قرار دهد. اگر با تصمیم شهرستان در مورد فرآیند صدور مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «حلول فصل مشکل» این راهنما مراجعه کنید.

ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید ضرورتی پزشکی بوده و از نظر بالینی مناسب باشد تا وضعیت پزشکی شما را برطرف کنند. برای افراد 21 سال و بالاتر، خدمت زمانی ضرورتی پزشکی است که منطقی و لازم باشد تا جان شما را حفظ کند، از بیماری یا ناتوانی جدی جلوگیری کند، یا درد شدید را بهبود دهد.

خدمت زمانی برای افراد کمتر از 21 سال ضرورتی پزشکی است که یک وضعیت سلامت رفتاری را اصلاح نماید، حفظ کند، حمایت کرده، بهبود دهد یا قابل تحمل‌تر سازد. خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا قابل تحمل‌تر شدن یک وضعیت سلامت رفتاری می‌شوند، از نظر پزشکی ضروری تلقی شده و تحت پوشش خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای قرار می‌گیرند.

چطور می‌توانم سایر خدمات سلامت روان را که تحت پوشش شهرستان نیستند، دریافت کنم؟

اگر در طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام کرده‌اید، از طریق این طرح به خدمات سرپایی سلامت روان ذیل دسترسی دارید:

- ارزیابی و درمان سلامت روان، شامل درمان فردی، گروهی و خانواده‌درمانی.
- در صورت نیاز استفاده از آزمون‌های روان‌شناختی و عصب‌روان‌شناختی بالینی برای ارزیابی مشکل سلامت روان.
- خدمات سرپایی برای نظارت بر داروهای تجویزی.
- مشاوره روانپزشکی.



برای دریافت یکی از خدمات بالا، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر در طرح مراقبت مدیریت‌شده نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان و درمانگاه‌های فردی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید. شهرستان ممکن است بتواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده یا درمانگاه کمک کند. هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد، می‌تواند داروهای تجویزی برای درمان مشکل سلامت روان را ارائه دهد. لطفاً توجه داشته باشید که بیشتر داروهای تجویز شده که توسط داروخانه توزیع می‌شوند، Medi-Cal Rx نام دارند و تحت پوشش Medi-Cal براساس کارمزد خدمات قرار می‌گیرند و در طرح مراقبت مدیریت‌شده شما نیستند.

چه خدمات دیگری در زمینه اختلال مصرف مواد از طریق طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده یا برنامه «Medi-Cal» براساس کارمزد خدمات» در دسترس است؟

طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات تحت پوشش اختلال مصرف مواد را در مراکز مراقبت‌های اولیه و همچنین غربالگری تنباکو، الکل و مواد مخدر غیرقانونی، ارائه دهند. آنها همچنین باید خدمات اختلال مصرف مواد را برای اعضای باردار و همچنین غربالگری، ارزیابی، مداخلات کوتاه و ارجاع به محل درمان مناسب را برای مصرف الکل و مواد مخدر برای اعضای 11 سال به بالا پوشش دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات دارویی برای درمان اعتیاد (که با عنوان درمان دارویی نیز شناخته می‌شود) را در مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز پزشکی طرف قرارداد، فراهم کنند یا هماهنگ نمایند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اورژانسی لازم برای تثبیت وضعیت عضو، شامل سم‌زدایی داوطلبانه فرد بستری‌شده را نیز فراهم کنند.

چطور سایر خدمات Medi-Cal (مراقبت‌های اولیه/Medi-Cal) را دریافت کنم؟

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده هستید، شهرستان مسئول یافتن ارائه‌دهنده خدمات برای شماست. اگر در طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت‌نام نکرده‌اید و Medi-Cal «عادی» دارید - که به آن Medi-Cal براساس کارمزد خدمات نیز می‌گویند - می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد، مراجعه کنید. باید قبل از شروع دریافت خدمات به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید که تحت پوشش Medi-Cal هستید. در غیر این صورت، ممکن است صورت‌حساب آن خدمات برای شما صادر شود. می‌توانید برای خدمات تنظیم خانواده از یک ارائه‌دهنده خارج از طرح مراقبت مدیریت‌شده خود استفاده کنید.

چرا ممکن است به خدمات بستری روانپزشکی در بیمارستان نیاز داشته باشم؟

اگر یکی از وضعیت‌های سلامت روان یا پیامدهای ناشی از آن را دارید که در زیر آمده و نمی‌توانید با خیال راحت در سطح پایین‌تری درمان شوید، به این خاطر ممکن است در بیمارستان پذیرش شوید:



- خطری برای خود، دیگران یا اموال محسوب شوید.
- در مورد غذا، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی یا مراقبت‌های پزشکی ضروری نتوانید از خود مراقبت کنید.
- خطری جدی برای سلامت جسمی خود ایجاد کنید.
- اخیراً، در نتیجه یک مشکل سلامت روان، تخریب قابل توجهی در توانایی عملکردی‌تان داشته‌اید.
- نیاز به ارزیابی روانپزشکی، درمان دارویی یا سایر درمان‌هایی دارید که فقط در بیمارستان قابل ارائه است.



انتخاب ارائه‌دهنده خدمات

چطور می‌توانم ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز خود را پیدا کنم؟

شهرستان شما موظف است یک فهرست ارائه‌دهندگان به‌روز را به‌صورت آنلاین منتشر کند. می‌توانید پیوند فهرست ارائه‌دهندگان را در بخش [اطلاعات تماس شهرستان](#) در این راهنما پیدا کنید. این فهرست حاوی اطلاعاتی در مورد محل استقرار ارائه‌دهندگان، خدمات ارائه‌شده و سایر اطلاعاتی است که به شما در دسترسی به مراقبت کمک می‌کند، از جمله اطلاعاتی در مورد خدمات فرهنگی و زبانی که توسط ارائه‌دهندگان در دسترس است.

اگر در مورد ارائه‌دهندگان فعلی سوالی دارید یا نیاز به فهرست ارائه‌دهندگان به‌روز دارید، به وبسایت شهرستان خود مراجعه کنید یا از شماره تلفن مندرج روی جلد این راهنما استفاده کنید. اگر درخواست کنید، می‌توانید فهرستی از ارائه‌دهندگان را به‌صورت کتبی یا پستی دریافت کنید.

نکته: شهرستان ممکن است محدودیت‌هایی را برای انتخاب شما در زمینه ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری تعیین کند. هنگامی که برای اولین بار دریافت خدمات سلامت رفتاری را شروع می‌کنید، می‌توانید از شهرستان خود بخواهید که حداقل دو ارائه‌دهنده اولیه را به شما پیشنهاد دهد. همچنین، شهرستان موظف است به شما اجازه دهد که ارائه‌دهنده خدمات خود را تغییر دهید. اگر درخواست تغییر ارائه‌دهنده را داشته باشید، شهرستان باید در صورت امکان، به شما اجازه دهد که حداقل از بین دو ارائه‌دهنده، یکی را انتخاب کنید. شهرستان مسئول است که مطمئن شود دسترسی به‌موقع به خدمات درمانی دارید و تعداد کافی از ارائه‌دهندگان در نزدیکی شما وجود دارند تا در صورت نیاز، بتوانید خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگانی که با شهرستان قرارداد دارند، تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سلامت رفتاری ارائه ندهند، زیرا ممکن است قراردادشان با شهرستان تمدید نشود یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. در این شرایط، شهرستان باید با تلاش صادقانه، به‌صورت کتبی به هر فردی که از آن ارائه‌دهنده خدمات دریافت می‌کرده، اطلاع دهد. باید 30 روز تقویمی قبل از تاریخ اجرای پایان قرارداد، یا 15 روز تقویمی پس از اطلاع شهرستان از قطع همکاری ارائه‌دهنده، اعلامیه‌ای دریافت کنید. در این شرایط، اگر شما و ارائه‌دهنده توافق کنید، شهرستان باید به شما اجازه دهد که به دریافت خدمات از ارائه‌دهنده‌ای که همکاری خود را با شهرستان قطع کرده است، ادامه دهید. این فرآیند «تداوم مراقبت» نامیده می‌شود که در زیر توضیح داده شده است.



نکته: افراد بومی آمریکا و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در شهرستان‌هایی ساکن‌اند که سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal را پذیرفته‌اند، می‌توانند خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal را از طریق ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی بومیان نیز دریافت کنند.

آیا می‌توانم به دریافت خدمات تخصصی سلامت روان از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟

اگر در حال حاضر از طرح درمانی مدیریت‌شده، خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، می‌توانید به دریافت مراقبت از آن ارائه‌دهنده ادامه دهید، حتی اگر از ارائه‌دهنده سلامت روان خود نیز خدمات دریافت می‌کنید، به شرطی که خدمات بین ارائه‌دهندگان هماهنگ باشد و خدمات یکسانی نباشند.

همچنین، اگر در حال حاضر از یک طرح سلامت روان دیگر، طرح مدیریت‌شده، یا یک ارائه‌دهنده انفرادی Medi-Cal خدمات دریافت می‌کنید، می‌توانید برای «تداوم مراقبت» درخواست دهید تا بتوانید حداکثر 12 ماه با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید. اگر نیاز دارید برای ادامه درمان جاری نزد ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید یا اگر تغییر به ارائه‌دهنده جدید باعث آسیب جدی به مشکل سلامت روان شما شود، ممکن است بخواهید درخواست تداوم مراقبت دهید. درخواست تداوم مراقبت شما ممکن است در صورت درست بودن موارد زیر، پذیرفته شود:

- با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست می‌دهید، رابطه درمانی ادامه‌دار دارید و در 12 ماه گذشته از او خدمات گرفته‌اید؛
- باید نزد ارائه‌دهنده خدمات درمانی فعلی خود بمانید تا برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامت شما یا کاهش خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز نگهداری، درمان جاری خود را ادامه دهید.
- ارائه‌دهنده واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می‌کند؛
- ارائه‌دهنده با الزامات طرح سلامت روان برای قرارداد بستن با آن و پرداخت هزینه خدمات موافقت می‌کند؛ و
- ارائه‌دهنده مستندات مرتبط در مورد نیاز شما به خدمات را با شهرستان به اشتراک می‌گذارد.

آیا می‌توانم به دریافت خدمات اختلال مصرف مواد از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟

می‌توانید برای نگهداری ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود برای یک دوره زمانی درخواست دهید اگر:

- با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست می‌دهید، رابطه درمانی ادامه‌دار دارید و او را قبل از انتقال خود به شهرستان تحت پوشش سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal، ملاقات کرده‌اید.
- باید نزد ارائه‌دهنده خدمات درمانی فعلی خود بمانید تا برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامت شما یا کاهش خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز نگهداری، درمان جاری خود را ادامه دهید.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از دستگاه‌های هوشمند

می‌توانید با استفاده از برنامه‌ای که روی رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه دانلود شده، به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی پیدا کنید و/یا ارائه‌دهنده‌ای را بیابید. ممکن است شهرستان شما اطلاعاتی را در وبسایت خود داشته باشد که می‌توانید قبل از انتخاب یک برنامه برای دریافت اطلاعاتتان به این روش، آن را بررسی کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد دسترسی شما، با مراجعه به بخش «[اطلاعات تماس شهرستان](#)» در این راهنما، با شهرستان خود تماس بگیرید.



دامنه خدمات

اگر معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را داشته باشید، خدمات زیر براساس نیازتان در دسترس خواهند بود. ارائه‌دهنده با شما همکاری خواهد کرد تا بهترین خدمات را تعیین کند.

خدمات تخصصی سلامت روان

خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان شامل درمان‌های انفرادی، گروهی یا خانواده محور است که به افراد دارای وضعیت‌های سلامت روان کمک می‌کنند تا مهارت‌های مقابله با دشواری‌های زندگی روزمره را توسعه دهند. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده انجام می‌دهد تا این خدمات را برای فرد دریافت‌کننده مراقبت درمانی، بهبود دهد. این قبیل اقدامات شامل ارزیابی‌هایی برای تعیین نیاز شما به خدمات و میزان اثربخشی آن؛ برنامه درمانی برای تصمیم‌گیری در مورد اهداف درمان سلامت روان و خدمات خاصی که ارائه خواهد شد؛ و «خدمات جانبی» که به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم زندگی شما (با اجازه خودتان) برای کمک به بهبود یا حفظ توانایی‌های زندگی روزمره شماست.
- خدمات سلامت روان را می‌توان در درمانگاه یا مطب ارائه‌دهنده، خانه خودتان یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن، یا به‌صورت دوردرمانی (که شامل هر دوی تعاملات فقطصوتی و تصویری می‌شود) ارائه داد. شهرستان و ارائه‌دهنده خدمات با هم همکاری خواهند کرد تا تعداد دفعات دریافت خدمات/قرار ملاقات‌های شما را تعیین کنند.

خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، مصرف، توزیع و نظارت بر داروهای روانپزشکی است. همچنین، ارائه‌دهنده می‌تواند در مورد دارو، به شما آموزش دهد. این خدمات را می‌توان در درمانگاه یا مطب دکتر، خانه خودتان، محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن، یا به‌صورت دوردرمانی (که شامل هر دوی تعاملات فقطصوتی و تصویری می‌شود) ارائه داد.

مدیریت هدفمند پرونده

- این خدمت به اعضا کمک می‌کند زمانی که دستیابی به این خدمات برای افراد دارای مشکل سلامت روان دشوار باشد، به خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش‌حرفه‌ای، حرفه‌ای، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماعی دست پیدا کنند. مدیریت هدفمند پرونده شامل موارد زیر است اما محدود به آن‌ها نمی‌شود:



- تدوین برنامه؛
- ارتباط، هماهنگی و ارجاع؛
- نظارت بر ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و سیستم ارائه خدمات؛ و
- نظارت بر پیشرفت فرد.

خدمات مداخله در بحران

- این خدمت برای رسیدگی به وضعیتی اضطراری است که نیاز به توجه و اقدام فوری دارد. هدف از مداخله در بحران، کمک به افراد در جامعه است تا نیازی به رفتن به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا هشت ساعت طول بکشد و در درمانگاه، مطب ارائه‌دهنده، در خانه خودتان یا سایر محیط‌های اجتماعی ارائه شود. این خدمات را می‌توان از طریق تلفن یا دوردردمانی نیز ارائه داد.

خدمات تثبیت بحران

- این خدمت برای رسیدگی به وضعیتی اضطراری است که نیاز به توجه و اقدام فوری دارد. تثبیت بحران کمتر از 24 ساعت طول می‌کشد و باید در مرکز بهداشتی دارای مجوز 24 ساعته، در برنامه سرپایی مستقر در بیمارستان، یا مرکز ارائه‌دهنده معتبر ارائه شود.

خدمات درمانی مسکونی بزرگسالان

- این خدمات، درمان سلامت روان را برای افراد دارای مشکلات سلامت روان که در مراکز مسکونی دارای مجوز زندگی می‌کنند، ارائه می‌دهد. آنها به ساختن مهارت‌ها برای افراد و ارائه خدمات درمانی مسکونی کمک می‌کنند. این خدمات به‌صورت 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اقامت و خوراک در این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمانی مسکونی بحران

- این خدمات، درمان سلامت روان و مهارت‌آموزی را برای افرادی که دارای بحران روانی یا عاطفی جدی هستند، ارائه می‌دهد. این خدمات برای افرادی که به مراقبت روانپزشکی در بیمارستان نیاز دارند، مناسب نیست. خدمات در مراکز دارای مجوز 24 ساعته و هفت روز هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اقامت و خوراک این مراکز را پوشش نمی‌دهد.



خدمات درمان فشرده روزانه

- این یک برنامه ساختاریافته درمان سلامت روان است که به گروهی از افراد ارائه می‌شود و در غیر این صورت ممکن است نیاز به بستری شدن در بیمارستان یا سایر مراکز مراقبت 24 ساعته داشته باشند. این برنامه سه ساعت در روز طول می‌کشد. که شامل درمان‌های عمومی، روان‌درمانی و فعالیت‌های مهارت‌آموزی است.

توانبخشی روزانه

- این برنامه برای کمک به افراد دارای مشکلات سلامت روان برای یادگیری و توسعه مهارت‌های مقابله‌ای و زندگی جهت مدیریت بهتر علائم خود در نظر گرفته شده است. این برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. که شامل درمان و فعالیت‌های مهارت‌آموزی است.

خدمات بستری روانپزشکی در بیمارستان

- این خدمات در بیمارستان روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شود. متخصص سلامت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد که آیا فرد برای مشکل سلامت روان به درمان فشرده شبانه‌روزی نیاز دارد یا خیر. اگر متخصص تشخیص دهد که عضو به درمان شبانه‌روزی نیاز دارد، باید به‌صورت 24 ساعته در بیمارستان بماند.

خدمات مراکز بهداشت روانپزشکی

- این خدمات در مراکز بهداشت روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شود که در درمان توانبخشی شبانه‌روزی مشکلات جدی سلامت روان، تخصص دارند. این مراکز باید با یک بیمارستان یا درمانگاه نزدیک توافق‌نامه داشته باشند تا نیازهای مراقبت بهداشت جسمی افراد در مرکز را برآورده کند. این مراکز بهداشت روانپزشکی فقط می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که هیچ بیماری یا آسیب جسمی ندارند و نیاز به درمانی فراتر از آنچه معمولاً می‌تواند به‌صورت سرپایی ارائه شود، نداشته باشند.

خدمات رفتار درمانی

- خدمات رفتار درمانی شامل مداخلات درمانی سرپایی کوتاه‌مدت و فشرده برای اعضای کمتر از 21 سال است. این خدمات به‌طور ویژه برای هر یک از اعضا طراحی شده‌اند. اعضای که این خدمات را دریافت می‌کنند، اختلالات عاطفی جدی دارند، یک تغییر استرس‌زا یا بحران زندگی را تجربه می‌کنند و به خدمات پشتیبانی خاص کوتاه‌مدت اضافی نیاز دارند.



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

این خدمات نوعی از خدمات تخصصی سلامت روان است که اگر مشکلات عاطفی جدی داشته باشید، از طریق شهرستان در دسترس قرار می‌گیرد. برای دریافت خدمات رفتار درمانی، باید یک خدمت سلامت روان دریافت کنید، کمتر از 21 سال داشته و تحت پوشش کامل Medi-Cal باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، یکی از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند به صورت انفرادی و مستقیماً با شما کار کند تا مشکلات رفتاری شدید را کاهش دهید و تلاش کند از نیاز شما به سطوح بالاتر مراقبت - نظیر خانه گروهی برای کودکان و جوانان کمتر از 21 سال با مشکلات عاطفی بسیار جدی - جلوگیری کند.
- اگر در محلی غیر از خانه خود زندگی می‌کنید، یکی از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند با شما کار کند تا بتوانید به خانه یا محیط خانوادگی، نظیر خانه پذیرنده بازگردید.

خدمات رفتار درمانی به شما و خانواده، سرپرست یا قیم شما کمک می‌کند تا راه‌های جدیدی برای رسیدگی به رفتارهای مشکل‌ساز و افزایش رفتارهایی که به موفقیت‌تان کمک می‌کند را فرابگیرید. شما، کارمند خدمات رفتار درمانی و خانواده، سرپرست یا قیم شما به عنوان یک تیم برای رسیدگی به رفتارهای مشکل‌ساز برای دوره‌ای کوتاه همکاری خواهید داشت تا زمانی که دیگر به این خدمات نیازی نداشته باشید. شما یک برنامه خدمات رفتار درمانی خواهید داشت که مشخص می‌کند شما، خانواده، سرپرست یا قیم‌تان و کارمند در طول دریافت این خدمات چه کارهایی انجام خواهید داد. این برنامه خدمات رفتار درمانی همچنین زمان و مکان ارائه خدمات را مشخص می‌کند. کارمند خدمات رفتار درمانی می‌تواند در اکثر مکان‌هایی که احتمالاً به کمک نیاز دارید، با شما کار کند. این شامل خانه خودتان، خانه پذیرنده، مدرسه، برنامه درمان روزانه و سایر محیط‌های اجتماعی است.

هماهنگی مراقبت فشرده

این خدمتی از نوع خدمات مدیریت هدفمند پرونده است که ارزیابی، برنامه‌ریزی مراقبت برای فرد و هماهنگی خدمات برای ذینفعان کمتر از 21 سال را تسهیل می‌کند. این خدمت برای افرادی است که واجد شرایط پوشش کامل خدمات Medi-Cal هستند و براساس ضرورت پزشکی به این خدمات ارجاع داده شده‌اند. این خدمت از طریق اصول مدل یکپارچه رویه‌های اصلی ارائه می‌شود. این شامل تأسیس تیم کودک و خانواده است تا مطمئن شویم که ارتباطی سالم بین کودک، خانواده و سیستم‌های خدمات‌رسان مرتبط به کودک وجود دارد.

تیم کودک و خانواده شامل حمایت حرفه‌ای (مانند: هماهنگ‌کننده مراقبت، ارائه‌دهندگان و مدیران پرونده از موسسات خدمات‌رسان به کودک)، حمایت طبیعی (مانند: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیون) و سایر افرادی است که با هم برای تدوین و اجرای برنامه مراجعه‌کننده همکاری می‌کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها حمایت می‌کند و مطمئن می‌شود که آن‌ها به اهداف خود می‌رسند.



این خدمت همچنین یک هماهنگ‌کننده دارد که:

- مطمئن می‌شود خدمات ضروری پزشکی به شیوه‌ای قوت‌محور، فردی‌شده، مراجع‌محور، فرهنگی و به زبانی مناسب در دسترس قرار گرفته، هماهنگ‌شده و ارائه می‌شوند.
- مطمئن می‌شود که خدمات و حمایت مطابق با نیازهای کودک است.
- راهی برای همکاری همه برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان و غیره فراهم می‌کند.
- از ولی/سرپرست در کمک به برآورده کردن نیازهای کودک حمایت می‌کند.
- به تأسیس تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و حمایت مداوم ارائه می‌دهد.
- در صورت نیاز، مطمئن می‌شود که کودک توسط سایر سیستم‌های خدمات‌رسان تحت مراقبت است.

خدمات فشرده در خانه

- این خدمات به‌طور ویژه برای هر یک از اعضا طراحی شده‌اند. این خدمات شامل مداخلات قوت‌محور برای بهبود مشکلات سلامت روان است که ممکن است در عملکرد کودک/نوجوان اختلال ایجاد کند. هدف از ارائه این خدمات کمک به کودک/نوجوان برای مهارت‌آموزی لازم جهت عملکرد بهتر در خانه و محیط‌های اجتماعی و بهبود توانایی خانواده برای کمک به آنها در این امر است.
- خدمات فشرده در خانه تحت مدل یکپارچه هسته عملکرد توسط تیم کودک و خانواده ارائه می‌شوند. این خدمات از برنامه کلی خدمات خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای کمتر از 21 سال که واجد شرایط پوشش کامل خدمات Medi-Cal هستند، ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات، به ارجاع براساس ضرورت پزشکی نیاز است.

مراقبت درمانی در خانواده پذیرنده

- مدل مراقبت درمانی در خانواده پذیرنده، خدمات تخصصی سلامت روان کوتاه‌مدت، فشرده و مبتنی بر تروما را برای کودکان تا 21 سال که نیازهای عاطفی و رفتاری پیچیده‌ای دارند، ارائه می‌دهد. این خدمات به‌طور ویژه برای هر یک از اعضا طراحی شده‌اند. در مراقبت درمانی در خانواده پذیرنده، کودکان نزد والدین پذیرنده مراقب درمانی که آموزش‌دیده هستند، تحت نظارت و حمایت قرار می‌گیرند.

درمان تعامل بین والدین و فرزند (PCIT)

- برنامه PCIT به کودکان 2 تا 7 ساله‌ای که رفتارهای دشوار دارند کمک می‌کند و به والدین یا سرپرست‌های آنها روش‌های جدیدی برای مدیریت این رفتارها می‌آموزد. این رفتارها ممکن است شامل عصبانیت شدید یا نافرمانی از قوانین باشد.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- در روش PCIT، والدین یا سرپرست در حالی که با کودک در اتاقی مخصوص بازی می‌کنند، هدفون به گوش می‌زنند. درمانگر از اتاقی دیگر یا از طریق ویدیو، بازی آن‌ها را تماشا کرده و از طریق هدفون راهنمایی‌های لازم را ارائه می‌دهد. درمانگر کمک می‌کند تا والدین یا سرپرست بیاموزند چطور رفتارهای سالم را در کودک تشویق کنند و رابطه خود را با فرزندش بهبود دهند.

خانواده‌درمانی عملکردی (FFT)

- برنامه FFT یک دوره مشاوره کوتاه و متمرکز برای خانواده‌ها و نوجوانان 11 تا 18 ساله‌ای است که با رفتارهای دشوار یا مدیریت احساسات خود مشکل دارند. که شامل مواردی مانند قانون‌شکنی، دعوا یا مصرف مواد مخدر است.
- در FFT، مشاور با خانواده نوجوان و گاهی با سایر افراد حامی او مانند معلمان یا پزشکان همکاری می‌کند تا به کاهش رفتارهای ناسالم وی کمک کند.

درمان چندسیستمی (MST)

- برنامه MST یک برنامه خانواده‌محور برای نوجوانان 12 تا 17 ساله‌ای است که دچار مشکلات رفتاری جدی هستند. MST اغلب برای نوجوانانی استفاده می‌شود که مشکلات قانونی دارند، در معرض درگیری با نظام قضایی قرار دارند یا به دلیل رفتارهایشان ممکن است از محیط خانه دور شوند.
- در MST از حمایت‌های خانوادگی و اجتماعی در طول درمان استفاده می‌شود تا به نوجوان کمک شود رفتارهایی نظیر قانون‌شکنی یا مصرف مواد را تغییر دهد. همچنین MST به والدین مهارت‌هایی آموزش می‌دهد تا بتوانند این رفتارها را در محیط خانه، در جمع همتایان یا در محیط‌های اجتماعی مدیریت کنند.
- از طریق MST، والدین یاد می‌گیرند که چطور با چالش‌های فرزند یا نوجوان خود روبرو شوند. و همچنین می‌آموزند چطور مسائل مربوط به خانه، دوستان یا محله را بهتر مدیریت کنند. این برنامه به فرهنگ‌های مختلف احترام می‌گذارد و تمرکزش بر کمک به خانواده‌ها در محیط خانه و محله خودشان است. همچنین با مدارس، پلیس و دادگاه‌ها نیز همکاری می‌کند.
- تعداد دفعات ملاقات خانواده‌ها با مسئولان برنامه متفاوت است. برخی خانواده‌ها ممکن است فقط به تماس‌های کوتاه برای بررسی وضعیت نیاز داشته باشند، در حالی که برخی دیگر ممکن است هر روز یا هر هفته به مدت دو ساعت جلسه داشته باشند. این حمایت‌ها معمولاً بین 3 تا 5 ماه طول می‌کشد.



خدمات پس از آزادی از زندان

- ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به اعضای که درگیر مسائل قضایی هستند، حداکثر تا 90 روز پیش از آزادی از زندان صورت می‌گیرد. انواع خدمات موجود شامل مدیریت پرونده پیش از آزادی، ارائه خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های هم‌تایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی برای پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی از جمله کمک برای ثبت‌نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، برای نمونه شامل ارائه برنامه درمانی اعتیاد به مواد مخدر برای ادامه درمان دارویی پس از آزادی است. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:
- اگر کمتر از 21 سال داشته باشند و در مراکز اصلاح و تربیت نوجوانان در بازداشت باشند.
- اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از نیازهای بهداشتی و درمانی تعریف‌شده در این برنامه را داشته باشند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این خدمت، با استفاده از شماره تلفن روی جلد این راهنما، با اداره [شهرستان خود تماس بگیرید](#).

خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal

- خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal از طریق فعالیت‌های ساختاریافته، به ترویج بهبودی، انعطاف‌پذیری، مشارکت، اجتماعی‌شدن، خودکفایی، تقویت حمایت از خود، توسعه شبکه‌های حمایتی طبیعی و شناسایی نقاط قوت کمک می‌کند. این خدمات می‌تواند به شما یا افراد مورد اعتماد و حمایت‌گرتان ارائه شود؛ همچنین، می‌توانید این خدمات را به‌طور هم‌زمان با سایر خدمات سلامت روان یا خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal دریافت کنید. متخصص پشتیبان هم‌تا در خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal، فردی است که خود تجربه زندگی با چالش‌های سلامت روان یا سوءمصرف مواد را داشته و هم‌اکنون در مسیر بهبودی است؛ این فرد تمام مراحل برنامه اخذ گواهی‌نامه مورد تأیید ایالت را گذرانده، توسط شهرستان تأیید شده و این خدمات را زیر نظر یک متخصص سلامت رفتاری - که دارای مجوز رسمی یا ثبت‌شده در ایالت باشد - ارائه می‌دهد.
- این خدمات حمایت هم‌تایان Medi-Cal شامل مشاوره فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌آموزی، راهنمایی برای دسترسی به منابع، خدمات ترغیب به مشارکت در درمان‌های سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی نظیر تقویت حمایت از خود است.
- اعضای کمتر از 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل زندگی خود، واجد شرایط دریافت خدمات غربال‌گری برای تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- ارائه خدمات حمایت همتایان Medi-Cal برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

خدمات بحران سیار

- در صورتی‌که با بحران سلامت روان روبرو هستید، خدمات بحران سیار در دسترس شماست.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در محلی که شما دچار بحران شده‌اید، ارائه می‌شود؛ این اماکن شامل خانه، محل کار، مدرسه یا سایر محیط‌های اجتماعی است، به‌جز محیط‌های بیمارستانی یا سایر مراکز درمانی. خدمات بحران سیار به‌صورت 24 ساعته در 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- این خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و تثبیت وضعیت در محیط جامعه است. اگر نیاز به مراقبت بیشتری داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار شما را به خدمات دیگر ارجاع داده یا اقدام به تحویل گرماگرم خواهند کرد.

درمان قاطعانه مبتنی بر جامعه (ACT) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- ACT خدماتی است که به افراد دارای نیازهای جدی در زمینه سلامت روان کمک می‌کند. معمولاً افرادی به خدمات ACT نیاز دارند که سابقه بستری در بیمارستان، مراجعه به بخش اورژانس، اقامت در مراکز درمانی و/یا مشکلات قانونی داشته‌اند. همچنین ممکن است این افراد، بی‌خانمانی را تجربه کرده باشند یا نتوانسته‌اند از درمانگاه‌های معمولی کمک بگیرند.
- ACT خدمات خود را متناسب با شرایط و نیازهای خاص هر فرد تنظیم می‌کند. هدف این است که به افراد کمک شود تا حال بهتری داشته باشند و یاد بگیرند که چطور در جامعه خود به‌خوبی زندگی کنند. در این برنامه، تیمی متشکل از متخصصان مختلف همکاری می‌کنند تا انواع حمایت‌ها و درمان‌ها را ارائه دهند. این تیم به افراد در زمینه سلامت روان کمک می‌کند، مهارت‌های مهم زندگی را به آن‌ها آموزش می‌دهد، هماهنگی‌های لازم برای مراقبت از آن‌ها را انجام می‌دهد و در محیط جامعه از آن‌ها پشتیبانی می‌کند. هدف کلی این است که به هر فرد کمک شود تا شرایط سلامت رفتاری خود را بهبود دهد و زندگی بهتری را در کنار سایر اعضای جامعه تجربه کند.
- ارائه خدمات ACT برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.



درمان قاطعانه مبتنی بر جامعه، ویژه امور قضایی (FACT) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- FACT خدماتی است که به افراد دارای نیازهای جدی در زمینه سلامت روان که دچار مشکلات قانونی نیز شده‌اند، کمک می‌کند. این برنامه مشابه برنامه ACT عمل می‌کند، اما ویژگی‌های اضافی برای کمک به افرادی دارد که در معرض خطر بالا هستند یا سابقه درگیری با سیستم عدالت کیفری را داشته‌اند.
- تیم FACT متشکل از متخصصانی است که آموزش‌های ویژه‌ای دیده‌اند تا نیازهای افرادی را که مشکلات قانونی دارند، درک کنند. آن‌ها همان حمایت‌ها و درمان‌های برنامه ACT را ارائه می‌دهند؛ مواردی مانند کمک به سلامت رفتاری، آموزش مهارت‌های زندگی، مراقبت هماهنگ و ارائه حمایت‌های اجتماعی.
- هدف این است که به افراد کمک شود تا حال بهتری داشته باشند، از مشکلات قانونی دور بمانند و زندگی سالم‌تری را در جامعه پیش بگیرند.
- ارائه خدمات FACT برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

مراقبت‌های تخصصی هماهنگ (CSC) برای اولین دوره روان‌پریشی (FEP) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- CSC به افرادی که برای نخستین بار روان‌پریشی را تجربه می‌کنند، کمک می‌کند. روان‌پریشی علائم زیادی دارد، از جمله دیدن یا شنیدن چیزهایی که دیگران نمی‌بینند یا نمی‌شنوند. CSC در مراحل اولیه روان‌پریشی، حمایت‌های سریع و همه‌جانبه‌ای را ارائه می‌دهد که به پیشگیری از بستری شدن در بیمارستان، مراجعات اورژانسی، ماندن در مراکز درمانی، مشکلات قانونی، مصرف مواد و بی‌خانمانی کمک می‌کند.
- تمرکز CSC بر هر فرد و نیازهای خاص اوست. در این برنامه، تیمی متشکل از متخصصان مختلف همکاری می‌کنند تا انواع کمک را ارائه دهند. آن‌ها در درمان سلامت روان کمک می‌کنند، مهارت‌های مهم زندگی را آموزش می‌دهند، مراقبت‌ها را هماهنگ می‌کنند و در جامعه حامی فرد هستند. هدف این است که به افراد کمک کنند تا حال بهتری داشته باشند، علائم و نشانه‌های خود را مدیریت کنند و در جامعه به‌خوبی زندگی کنند.
- ارائه CSC برای FEP برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

خدمات کلوب (بسته به شهرستان متفاوت است)

- کلوب‌ها مکان‌های ویژه‌ای هستند که به بهبودی افراد از وضعیت سلامت رفتاری کمک می‌کنند. آن‌ها بر توانمندی‌های افراد تمرکز دارند و یک جامعه حمایتی ایجاد می‌کنند.
- در کلوب، افراد می‌توانند شغل پیدا کنند، دوست یابند، چیزهای جدید یاد بگیرند و مهارت‌هایی را برای بهبود سلامت و رفاه خود پرورش دهند. همچنین افراد در کنار کارکنان کلوب کار می‌کنند تا در نیازهای مشترک -



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

مثل تهیه ناهار برای سایر اعضا - مشارکت کنند. هدف این است که همه احساس کنند عضو یک جامعه هستند، دیگران را به دستیابی به اهدافشان تشویق کنند و کیفیت کلی زندگی خود را بالا ببرند.

- ارائه خدمات کلوب برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه (CHW) (بسته به شهرستان متفاوت است)

- CHW ها، کارکنان حوزه سلامت هستند که آموزش‌های ویژه‌ای دیده‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به شمار می‌روند.
- هدف از ارائه خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه این است که جلوی بیماری‌ها، معلولیت‌ها و سایر مشکلات سلامتی را قبل از بدتر شدن آن‌ها بگیرند. خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه، شامل تمامی بخش‌ها و قوانین خدمات پیشگیرانه عادی کارکنان سلامت جامعه است، اما متناسب با افرادی طراحی شده که به حمایت بیشتری در زمینه سلامت رفتاری نیاز دارند. هدف این است که حمایت بیشتری ارائه شود تا این اعضا سالم و خوب بمانند.
- برخی از این خدمات عبارت است از: آموزش و تربیت سلامت، شامل کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مراقبت در مورد وضعیت‌های سلامت رفتاری، پیرامون تولد (دوران بارداری و پس از آن) و سلامت دهان و دندان؛ و پیشگیری از آسیب‌دیدگی؛ ترویج و مشاوره سلامت، شامل تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های عملی برای پیشگیری و مدیریت بیماری‌ها.
- ارائه خدمات ارتقاءیافته CHW برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

اشتغال حمایتی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- مدل استخدام و پشتیبانی فردی (IPS) در اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افرادی با نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می‌کند تا مشاغل رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و حفظ کنند.
- با شرکت در اشتغال حمایتی IPS، افراد می‌توانند نتایج شغلی بهتری کسب کنند و موجب بهبودی خود در وضعیت سلامت رفتاری شوند.
- این برنامه همچنین به بهبود استقلال، حس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه اشتغال حمایتی برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این



خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

خدمات حمایتی در دسترس (بسته به شهرستان متفاوت است)

- خدمات حمایتی در دسترس برای انتقال به جامعه به افرادی کمک می‌کند که برای مدت طولانی در بیمارستان یا مراکز روان‌پزشکی بستری بوده‌اند یا در معرض خطر بستری طولانی‌مدت هستند. این برنامه با همکاری شما، خانواده، بیمارستان و سایر حامیان تلاش می‌کند تا شرایط بازگشت شما به زندگی عادی در جامعه را فراهم کند. هدف اصلی، جلوگیری از اقامت‌های طولانی‌مدت در بیمارستان‌های روان‌پزشکی یا مراکز مراقبتی دیگر است.

خدمات اختلال مصرف مواد

سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal در سطح شهرستان چیست؟

این خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal برای افرادی است که دچار اختلال مصرف مواد هستند، یعنی ممکن است در مصرف الکل یا سایر مواد دچار سوءمصرف باشند، یا افرادی که در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارند و نیازهای درمانی آنها فراتر از خدماتی است که پزشک عمومی یا متخصص اطفال می‌تواند ارائه دهد. این خدمات همچنین شامل اقداماتی است که ارائه‌دهنده انجام می‌دهد تا این خدمات را برای فرد دریافت‌کننده مراقبت درمانی، بهبود دهد. این موارد شامل ارزیابی‌هایی می‌شود تا مشخص شود آیا به خدمات نیاز دارید و آیا خدمات مؤثر هستند یا خیر.

خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal را می‌توان در درمانگاه یا مطب ارائه‌دهنده یا خانه خودتان یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن، یا به‌صورت خدمات دوردرمانی (که شامل هر دوی تعاملات فقطصوتی و تصویری می‌شود) ارائه داد. شهرستان و ارائه‌دهنده خدمات با هم همکاری خواهند کرد تا تعداد دفعات دریافت خدمات/قرار ملاقات‌های شما را تعیین کنند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (ASAM)

شهرستان یا مراکز درمانی از ابزار سنجش انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا برای پیدا کردن سطح مناسب مراقبت استفاده می‌کنند. انواع این خدمات به‌صورت «سطوح مراقبت» در ادامه تعریف شده‌اند:



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

غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات کوتاه و ارجاع به مراکز درمان (SABIRT)، جزو خدمات سیستم توزیع سازمان یافته Drug Medi-Cal محسوب نمی‌شود. مزایای Medi-Cal براساس کارمزد خدمات و سیستم توزیع مراقبت‌های مدیریت شده Medi-Cal برای اعضای 11 سال به بالاست. طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش را، از جمله این خدمت برای اعضای 11 سال به بالا، ارائه دهند.

خدمات مداخله زودهنگام

خدمات مداخله زودهنگام، یکی از خدمات تحت پوشش سیستم توزیع سازمان یافته Drug Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال است. هر عضوی که کمتر از 21 سال داشته باشد و پس از غربالگری، تشخیص داده شود که در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد است، می‌تواند هر یک از خدمات تحت پوشش در سطح خدمات سرپایی را به عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کند. برای دریافت خدمات مداخله زودهنگام برای افراد کمتر از 21 سال، نیازی به تشخیص قطعی اختلال مصرف مواد نیست.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای

اعضای کمتر از 21 سال می‌توانند علاوه بر خدماتی که پیش‌تر در این راهنما توضیح داده شد، از خدمات اضافی Medi-Cal با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای بهره‌مند شوند.

برای دریافت این خدمات، عضو باید کمتر از 21 سال داشته باشد و تحت پوشش کامل Medi-Cal باشد. این مزایا شامل خدماتی است که از نظر پزشکی برای اصلاح یا بهبود وضعیت‌های سلامت جسمی و سلامت رفتاری ضروری هستند. خدماتی که باعث حفظ، حمایت، بهبود یا قابل‌تحمل‌تر شدن یک وضعیت می‌شوند، به عنوان کمک‌کننده به آن وضعیت در نظر گرفته شده و تحت پوشش خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای قرار می‌گیرند. معیارهای دسترسی برای اعضای کمتر از 21 سال، در مقایسه با معیارهای دسترسی برای بزرگسالانی که از خدمات سیستم توزیع سازمان یافته Drug Medi-Cal استفاده می‌کنند، متفاوت و انعطاف‌پذیرتر است؛ این تفاوت برای رعایت الزامات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای و با هدف پیشگیری و مداخله به موقع در وضعیت‌های مربوط به اختلال مصرف مواد در نظر گرفته شده است.

اگر در مورد این خدمات سوالی دارید، لطفاً با شهرستان خود تماس بگیرید یا از [صفحه وب غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای DHCS](#) دیدن کنید.



خدمات درمان سرپایی (سطح 1 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- در صورت بروز ضرورت پزشکی، خدمات مشاوره برای بزرگسالان تا نه ساعت در هفته و برای اعضای کمتر از 21 سال، کمتر از شش ساعت در هفته ارائه می‌شود. ممکن است براساس نیاز خود، ساعات بیشتری دریافت کنید. این خدمات می‌تواند توسط یک فرد دارای مجوز، مانند مشاور، به‌صورت حضوری، تلفنی یا از طریق دوردرمانی ارائه شود.
- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی و گروهی)، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف مواد افیونی، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

خدمات سرپایی فشرده (سطح 2.1 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- در صورت ضرورت پزشکی، خدمات سرپایی فشرده برای بزرگسالان حداقل نه ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته؛ و برای اعضای کمتر از 21 سال حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته ارائه می‌شود. بسته به ضرورت پزشکی فردی، میزان خدمات ممکن است از حداکثر ساعات تعیین‌شده فراتر رود. این خدمات عمدتاً شامل مشاوره و آموزش درباره مسائل مربوط به اعتیاد است. خدمات می‌تواند توسط یک متخصص دارای مجوز یا یک مشاور تأییدشده در یک محیط سازمان‌یافته ارائه شود. خدمات سرپایی فشرده ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق دوردرمانی یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات سرپایی فشرده شامل همان مواردی است که در بخش خدمات سرپایی ذکر شد. تفاوت اصلی در بیشتر بودن ساعات ارائه خدمات است.

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

- اعضای کمتر از 21 سال ممکن است صرف‌نظر از شهرستان محل زندگی خود، این خدمت را تحت برنامه غربال‌گری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای دریافت کنند.
- در صورت ضرورت پزشکی، خدمات بستری سرپایی شامل 20 ساعت یا بیشتر خدمات در هفته است. برنامه‌های بستری سرپایی دسترسی مستقیم به خدمات روانپزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی‌شده‌ای را برآورده می‌کنند که مستلزم نظارت یا مدیریت روزانه هستند، اما می‌توان آن‌ها را به‌طور مناسب در یک درمانگاه مدیریت کرد. این خدمات ممکن است به‌صورت حضوری، از طریق دوردرمانی یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات بستری سرپایی مشابه خدمات سرپایی فشرده است و تفاوت‌های اصلی آن‌ها، افزایش تعداد ساعات و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی است.



خدمات درمانی اقامتی (منوط به تأیید شهرستان) (سطوح 3.1 تا 4.0 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- خدمات اقامتی برنامه‌ای است که در صورت تشخیص ضرورت پزشکی، خدمات توانبخشی را به اعضای که دارای تشخیص اختلال مصرف مواد هستند ارائه می‌دهد. عضو باید در محل اقامت برنامه حضور داشته باشد و در تلاش‌های خود برای تغییر، حفظ و به‌کارگیری مهارت‌های بین‌فردی و مهارت‌های زندگی مستقل، از طریق دسترسی به نظام‌های حمایتی جامعه، مورد حمایت قرار گیرد. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شوند؛ با این حال، ممکن است در حین حضور فرد در درمان اقامتی، از دوردرمانی و تلفن نیز برای ارائه خدمات استفاده شود. ارائه‌دهندگان خدمات و ساکنان با یکدیگر همکاری می‌کنند تا موانع را شناسایی، اولویت‌ها را تعیین، اهداف را مشخص و مشکلات مربوط به اختلال مصرف مواد را حل‌وفصل کنند. اهداف شامل عدم مصرف مواد، آمادگی برای محرک‌های لغزش، بهبود سلامت شخصی و مهارت‌های اجتماعی، و مشارکت در مراقبت‌های طولانی‌مدت است.
- خدمات اقامتی نیازمند تأیید قبلی توسط شهرستان ارائه‌دهنده خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal است.
- خدمات اقامتی شامل پذیرش و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، دارو برای درمان اعتیاد مربوط به اختلال مصرف مواد افیونی، دارو برای درمان اعتیاد مربوط به اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی موظف هستند دارو برای درمان اعتیاد را مستقیماً در محل ارائه دهند یا به اعضا کمک کنند تا این داروها را در خارج از محل دریافت کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی تنها با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان دارو برای درمان اعتیاد، این شرط را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی موظف به ارائه و تجویز دارو به اعضای تحت پوشش سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal هستند.

خدمات درمانی بستری (منوط به تأیید شهرستان) (سطوح 3.1 تا 4.0 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- ذینفعان کمتر از 21 سال، صرف نظر از محل زندگی خود، ممکن است واجد شرایط دریافت این خدمات تحت عنوان غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام دوره‌ای باشند.
- خدمات بستری در یک محیط 24 ساعته ارائه می‌شوند که ارزیابی، مشاهده، نظارت پزشکی و درمان اعتیاد را تحت هدایت حرفه‌ای در محیط بیمارستانی فراهم می‌کنند. بیشتر خدمات به‌صورت حضوری ارائه می‌شوند؛ با این حال، ممکن است در حین حضور فرد در درمان بستری، از دوردرمانی و تلفن نیز برای ارائه خدمات استفاده شود.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- خدمات بستری بسیار ساختاریافته است و معمولاً یک پزشک به همراه پرستاران ثبت شده، مشاوران اعتیاد و سایر کادر بالینی به صورت شبانه روزی در محل حضور دارند. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، خدمات دارویی، دارو برای درمان اعتیاد مربوط به اختلال مصرف مواد افیونی، دارو برای درمان اعتیاد مربوط به اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

برنامه درمانی اعتیاد به مواد مخدر

- برنامه های درمانی اعتیاد به مواد مخدر، برنامه هایی خارج از بیمارستان هستند که در صورت دستور پزشک و ضرورت پزشکی، داروهایی را برای درمان اختلالات مصرف مواد ارائه می دهند. برنامه های درمانی اعتیاد به مواد مخدر موظفند داروهایی از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی سولفیرام را به اعضا ارائه دهند.
- باید در هر ماه تقویمی، حداقل 50 دقیقه جلسات مشاوره به عضو پیشنهاد شود. این خدمات مشاوره می توانند به صورت حضوری، از طریق دور درمانی یا تلفنی ارائه شوند. خدمات برنامه درمانی اعتیاد به مواد مخدر شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، روان درمانی پزشکی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبت، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف مواد افیونی، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

مدیریت ترک

- خدمات مدیریت ترک، خدماتی اضطراری هستند که به صورت کوتاه مدت ارائه می شوند. این خدمات را می توان پیش از انجام یک ارزیابی کامل ارائه داد. خدمات مدیریت ترک ممکن است در محیط های سرپایی، مسکونی یا بستری ارائه شوند.
- صرف نظر از نوع محیط، عضو باید در طول فرآیند مدیریت ترک تحت نظارت باشد. اعضای که خدمات مدیریت ترک را در محیط های مسکونی یا بستری دریافت می کنند، باید در همان محل اقامت کنند. خدمات توان افزایی و توان بخشی که از نظر پزشکی ضروری هستند، توسط یک پزشک دارای مجوز یا نسخه نویس دارای مجوز تجویز می شوند.
- خدمات مدیریت ترک شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف مواد افیونی، دارو برای درمان اعتیاد در اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، پایش وضعیت و خدمات بهبودی است.



دارو برای درمان اعتیاد

- خدمات دارویی برای درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیربالینی در دسترس هستند. دارو برای درمان اعتیاد شامل تمامی داروها و محصولات بیولوژیک تأییدشده توسط FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هرگونه اختلال مصرف مواد است. اعضا حق دارند که دارو برای درمان اعتیاد را در محل یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز دریافت کنند. فهرستی از داروهای تأیید شده شامل موارد زیر است:
 - آکامپروسات کلسیم
 - بوپرنورفین هیدروکلراید
 - بوپرنورفین تزریقی با رهش طولانی‌مدت (Sublocade)
 - بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
 - نالوکسان هیدروکلراید
 - نالتراکسون (خوراکی)
 - سوسپانسیون تزریقی میکروسفر نالتراکسون (Vivitrol)
 - لوفکسیدین هیدروکلراید (Lucemyra)
 - دی‌سولفیرام (Antabuse)
 - متادون (فقط توسط برنامه‌های درمانی اعتیاد به مواد مخدر ارائه می‌شود)
- دارو برای درمان اعتیاد ممکن است همراه با خدمات زیر ارائه شود: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد و خدمات مدیریت ترک. دارو برای درمان اعتیاد می‌تواند به‌عنوان بخشی از تمامی خدمات سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات سرپایی فشرده و درمان مسکونی، ارائه شود.
- همچنین، اعضا می‌توانند خارج از شهرستان تحت پوشش سیستم توزیع سازمان‌یافته Drug Medi-Cal نیز به دارو برای درمان اعتیاد دسترسی داشته باشند. برای نمونه، برخی نسخه‌نویسان در محیط‌های مراقبت‌های اولیه که با طرح مراقبتی مدیریت‌شده شما همکاری می‌کنند، می‌توانند دارو برای درمان اعتیاد، نظیر بوپرنورفین، را تجویز کنند. این داروها در داروخانه قابل تحویل یا تجویز هستند.

خدمات پس از آزادی از زندان

- ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به اعضای که درگیر مسائل قضایی هستند، حداکثر تا 90 روز پیش از آزادی از زندان صورت می‌گیرد. انواع خدمات موجود شامل مدیریت پرونده پیش از آزادی، ارائه خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی برای پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

پشتیبانی از جمله کمک برای ثبت نام نزد ارائه دهنده مناسب، برای نمونه شامل ارائه برنامه درمانی اعتیاد به مواد مخدر برای ادامه درمان دارویی پس از آزادی است. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:

- اگر کمتر از 21 سال داشته باشند و در مراکز اصلاح و تربیت نوجوانان در بازداشت باشند.
- اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از نیازهای بهداشتی و درمانی تعریف شده در این برنامه را داشته باشند.

- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این خدمت، با استفاده از شماره تلفن روی جلد این راهنما، با اداره شهرستان خود تماس بگیرید.

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

- خدمات حمایت همتایان Medi-Cal از طریق فعالیت های ساختاریافته، به ترویج بهبودی، انعطاف پذیری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، تقویت حمایت از خود، توسعه شبکه های حمایتی طبیعی و شناسایی نقاط قوت کمک می کند. این خدمات می تواند به شما یا افراد مورد اعتماد و حمایتگران ارائه شود؛ همچنین، می توانید این خدمات را به طور همزمان با سایر خدمات سلامت روان یا خدمات سیستم توزیع سازمان یافته Drug Medi-Cal دریافت کنید. متخصص پشتیبان همتا در خدمات حمایت همتایان Medi-Cal، فردی است که خود تجربه زندگی با چالش های سلامت روان یا سوء مصرف مواد را داشته و هم اکنون در مسیر بهبودی است؛ این فرد تمام مراحل برنامه اخذ گواهی نامه مورد تأیید ایالت را گذرانده، توسط شهرستان تأیید شده و این خدمات را زیر نظر یک متخصص سلامت رفتاری - که دارای مجوز رسمی یا ثبت شده در ایالت باشد - ارائه می دهد.
- این خدمات حمایت همتایان Medi-Cal شامل مشاوره فردی و گروهی، گروه های مهارت آموزی، راهنمایی برای دسترسی به منابع، خدمات ترغیب به مشارکت در درمان های سلامت رفتاری و فعالیت های درمانی نظیر تقویت حمایت از خود است.
- اعضای کمتر از 21 سال ممکن است صرف نظر از شهرستان محل زندگی خود، واجد شرایط دریافت خدمات غربالگری برای تشخیص و درمان زودهنگام و دوره ای باشند.
- ارائه خدمات حمایت همتایان Medi-Cal برای شهرستان های شرکت کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می دهد یا خیر، به بخش «کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

خدمات بهبودی

- خدمات بهبودی می تواند بخش مهمی از مسیر بهبودی و تندرستی شما باشد. این خدمات بهبودی به شما کمک می کند تا برای مدیریت سلامت و مراقبت های بهداشتی خود، با جامعه درمانی در ارتباط باشید. بنابراین، این



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

خدمت بر نقش شما در مدیریت سلامت، استفاده از راهبردهای مؤثر پشتیبانی از خودمدیریتی، و سازمان‌دهی منابع درون‌سازمانی و اجتماعی برای ارائه حمایت مداوم در این زمینه تأکید دارد.

- ممکن است براساس ارزیابی شخصی خود یا ارزیابی ارائه‌دهنده خدماتتان از بابت خطر بازگشت، خدمات بهبودی را دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات بهبودی را به‌صورت حضوری، از طریق دوردرمانی یا تلفنی دریافت کنید.
- خدمات بهبودی شامل بخش‌هایی نظیر ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، نظارت بر بهبودی و پیشگیری از بازگشت است.

هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت شامل فعالیت‌هایی برای ایجاد هماهنگی بین مراقبت‌های اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های سلامت روان و مراقبت‌های پزشکی و همچنین برقراری ارتباط با خدمات و حمایت‌های لازم برای سلامت شماست. هماهنگی مراقبت به همراه تمامی خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های بالینی یا غیربالینی، از جمله در جامعه شما انجام شود.
- خدمات هماهنگی مراقبت شامل موارد زیر است: هماهنگی با ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و سلامت روان برای نظارت و حمایت از وضعیت‌های پزشکی، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات جانبی، از جمله متصل کردن شما به خدمات مبتنی بر جامعه نظیر مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

مدیریت اقتضایی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- اعضای کمتر از 21 سال، صرف نظر از محل زندگی خود، ممکن است واجد شرایط دریافت این خدمات تحت عنوان غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام دوره‌ای باشند.
- خدمات مدیریت اقتضایی یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف مواد محرک است که در آن اعضای واجد شرایط در یک برنامه ساختار یافته 24 هفته‌ای خدمات مدیریت اقتضایی سرپایی شرکت می‌کنند. پس از آن، شش ماه یا بیشتر تحت درمان‌های اضافی و خدمات حمایتی بهبودی بدون مشوق قرار می‌گیرند.
- 12 هفته اول خدمات مدیریت اقتضایی شامل مجموعه‌ای از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمانی، به‌ویژه عدم مصرف مواد محرک (مانند کوکائین، آمفتامین و مت‌آمفتامین) است. شرکت‌کنندگان باید با انجام آزمایش‌های ادرار برای تشخیص مواد مخدر، در فواصل زمانی تعیین‌شده توسط برنامه خدمات مدیریت اقتضایی موافقت کنند. این مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی (مانند کارت‌های هدیه) است.
- خدمات مدیریت اقتضایی تنها برای اعضای در دسترس است که خدمات را در محیط‌های غیرمسکونی (تحت مدیریت ارائه‌دهندگان مشارکت‌کننده) دریافت می‌کنند و در یک دوره درمانی جامع و انفرادی ثبت‌نام کرده و در حال شرکت در آن هستند.



خدمات بحران سیار

- در صورتی که با بحران اختلال مصرف مواد مواجه هستید، خدمات بحران سیار در دسترس شماست.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در محلی که شما دچار بحران شده‌اید، ارائه می‌شود؛ این اماکن شامل خانه، محل کار، مدرسه یا سایر محیط‌های اجتماعی است، به‌جز محیط‌های بیمارستانی یا سایر مراکز درمانی. خدمات بحران سیار به‌صورت 24 ساعته در 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- این خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و تثبیت وضعیت در محیط جامعه است. اگر نیاز به مراقبت بیشتری داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار شما را به خدمات دیگر ارجاع داده یا اقدام به تحویل گرماگرم خواهند کرد.

شیوه‌های سنتی مراقبت‌های بهداشتی

- انتظار می‌رود شیوه‌های سنتی مراقبت‌های بهداشتی باعث بهبود دسترسی به مراقبت‌های متناسب با فرهنگ شوند؛ از توانمندی این مراکز برای خدمت‌رسانی به بیماران‌شان حمایت کنند؛ سلامت را حفظ و پایدار نگه دارند؛ نتایج سلامت و کیفیت و تجربه مراقبت را بهبود بخشند؛ و نابرابری‌های موجود در دسترسی به مراقبت را کاهش دهند.
- شیوه‌های سنتی مراقبت‌های بهداشتی دو نوع خدمات جدید را در بر می‌گیرند: خدمات درمانگر سنتی و یاری‌گر طبیعی. خدمات درمانگر سنتی شامل موسیقی‌درمانی (نظیر موسیقی و آوازهای سنتی، رقص، طبل‌زنی)، معنویت (نظیر مراسم، آیین‌ها، داروهای گیاهی) و سایر رویکردهای تلفیقی است. خدمات یاری‌گر طبیعی ممکن است به پشتیبانی در راهبری سیستم (راهنمایی برای استفاده از خدمات)، مهارت‌آموزی روانی-اجتماعی، خودمدیریتی و حمایت در موارد تروما کمک کنند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این خدمت، با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این راهنما، با [شهرستان خود تماس بگیرید](#).

خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه (CHW) (پیسته به شهرستان متفاوت است)

- CHWها، کارکنان حوزه سلامت هستند که آموزش‌های ویژه‌ای دیده‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به شمار می‌روند.
- هدف از ارائه خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه این است که جلوی بیماری‌ها، معلولیت‌ها و سایر مشکلات سلامتی را قبل از بدتر شدن آن‌ها بگیرند. خدمات ارتقاءیافته کارکنان سلامت جامعه، شامل تمامی بخش‌ها و قوانین خدمات پیشگیرانه عادی کارکنان سلامت جامعه است، اما متناسب با افرادی طراحی شده که به حمایت بیشتری در زمینه سلامت رفتاری نیاز دارند. هدف این است که حمایت بیشتری ارائه شود تا این اعضا سالم و خوب بمانند.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- برخی از این خدمات عبارت است از: آموزش و تربیت سلامت، شامل کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مراقبت در مورد وضعیت‌های سلامت رفتاری، پیرامون تولد (دوران بارداری و پس از آن) و سلامت دهان و دندان؛ و پیشگیری از آسیب‌دیدگی؛ ترویج و مشاوره سلامت، شامل تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های عملی برای پیشگیری و مدیریت بیماری‌ها.
- ارائه خدمات ارتقاءیافته CHW برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.

اشتغال حمایتی (بسته به شهرستان متفاوت است)

- مدل استخدام و پشتیبانی فردی (IPS) در اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افرادی با نیازهای جدی سلامت رفتاری کمک می‌کند تا مشاغل رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و حفظ کنند.
- با شرکت در اشتغال حمایتی IPS، افراد می‌توانند نتایج شغلی بهتری کسب کنند و موجب بهبودی خود در وضعیت سلامت رفتاری شوند.
- این برنامه همچنین به بهبود استقلال، حس تعلق و سلامت و رفاه کلی کمک می‌کند.
- ارائه خدمات ارتقاءیافته CHW برای شهرستان‌های شرکت‌کننده، اختیاری است. برای اطلاع از اینکه آیا شهرستان شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «[کسب اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان خود](#)» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.



خدمات موجود از طریق تلفن یا دوردرمانی

برای دریافت خدمات سلامت رفتاری، همیشه نیازی به تماس حضوری و چهره‌به‌چهره بین شما و ارائه‌دهنده خدمات نیست. بسته به نوع خدمات، ممکن است بتوانید خدمات خود را از طریق تلفن یا دوردرمانی دریافت کنید. ارائه‌دهنده خدمات باید درباره استفاده از تلفن یا دوردرمانی به شما توضیح دهد و پیش از آغاز خدمات از این طریق، رضایت شما را جلب کند. حتی اگر با دریافت خدمات از طریق دوردرمانی یا تلفن موافقت کنید، می‌توانید بعداً تصمیم بگیرید که خدمات خود را به‌صورت حضوری یا چهره‌به‌چهره دریافت کنید. برخی از انواع خدمات سلامت رفتاری را نمی‌توان تنها از طریق دوردرمانی یا تلفن ارائه کرد، زیرا مستلزم حضور شما در مکانی خاص است؛ نظیر خدمات درمانی مسکونی یا خدمات بیمارستانی.



فرآیند حل و فصل مشکل: نحوه ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.

اگر خدماتی را که می‌خواهم از شهرستان دریافت نکنم چه می‌شود؟

شهرستان باید راهی داشته باشد تا بتوانید هرگونه مشکل مربوط به خدماتی را که می‌خواهید یا دریافت می‌کنید حل و فصل کنید. این کار فرآیند حل و فصل مشکل نامیده می‌شود و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرآیند شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی درباره هر چیزی در رابطه با خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، یک ارائه‌دهنده یا شهرستان. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند شکایت در این راهنما مراجعه کنید.
- فرآیند تجدیدنظر: تجدیدنظر زمانی است که شما با تصمیم شهرستان برای رد درخواست، قطع خدمات یا کاهش خدمات، یا با عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند تجدیدنظر در این راهنما مراجعه کنید.
- فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی: اگر شهرستان درخواست تجدیدنظر شما را رد کند، دادرسی منصفانه ایالتی جلسه‌ای است با حضور یک قاضی حقوق اداری از طرف اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS). برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش دادرسی منصفانه ایالتی در این راهنما مراجعه کنید.

ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی امتیازی منفی برای شما محسوب نمی‌شود و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد داشت. ثبت شکایت یا تجدیدنظر به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کرده و مشکلاتی را که با خدمات سلامت رفتاری خود دارید حل کنید. همچنین، شکایت‌ها و تجدیدنظرها با ارائه اطلاعاتی که می‌توان از آن‌ها برای بهبود خدمات استفاده کرد، به شهرستان کمک می‌کنند. پس از تکمیل فرآیند شکایت یا تجدیدنظر، شهرستان نتیجه را به اطلاع شما، ارائه‌دهندگان و والدین/سرپرستان قانونی خواهد رساند. دفتر دادرسی منصفانه ایالتی نیز پس از پایان دادرسی، نتیجه را به اطلاع شما و ارائه‌دهنده خواهد رساند.

نکته: در ادامه، درباره هر یک از فرآیندهای حل و فصل مشکل اطلاعات بیشتری کسب کنید.

آیا می‌توانم برای ثبت تجدیدنظر، شکایت یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی کمک بگیرم؟

شهرستان شما این فرآیندها را برایتان توضیح خواهد داد و موظف است در ثبت شکایت، تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی به شما کمک کند. همچنین شهرستان می‌تواند به شما کمک کند تا متوجه شوید آیا واجد شرایط فرآیندی به نام «تجدیدنظر فوری» هستید یا خیر؛ این یعنی درخواست شما با سرعت بیشتری بررسی می‌شود، زیرا سلامت، سلامت روان و یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری، از جمله ارائه‌دهنده خدمات یا حامی خود، اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند.



اگر به کمک نیاز دارید، با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این راهنما درج شده است، با شهرستان خود تماس بگیرید.
شهرستان باید در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل اداری مربوط به شکایت یا تجدیدنظر، کمک‌های معقولی به شما ارائه دهد.
این موارد شامل ارائه خدمات مترجم همزمان و شماره‌های رایگان با ویژگی TTY/TDD و امکان استفاده از مترجم همزمان است، اما تنها به این موارد محدود نمی‌شود.

اگر به کمک بیشتری نیاز داشتید

با دفتر بازرسی شکایت‌ها در اداره خدمات بهداشت و درمان تماس بگیرید:

- **تلفن: 1-888-452-8609**، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 عصر (بجز روزهای تعطیل).

یا

- **ایمیل: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. لطفاً توجه داشته باشید که: پیام‌های ایمیل محرمانه تلقی نمی‌شوند (لطفاً اطلاعات شخصی خود را در پیام ایمیل وارد نکنید).

همچنین می‌توانید از دفاتر محلی کمک حقوقی یا گروه‌های دیگر، کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. برای پرسش درباره حقوق خود در جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، می‌توانید با واحد پرسش و پاسخ عمومی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا با این شماره تلفن تماس بگیرید: **1-800-952-5253** (برای TTY، با **1-800-952-8349** تماس بگیرید).



شکایت‌ها

شکایت چیست؟

شکایت به معنای هرگونه ابراز نارضایتی شما از خدمات سلامت رفتاری است که مشمول فرآیند تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی نمی‌شود. این موارد شامل نگرانی درباره کیفیت مراقبت، نحوه برخورد کارکنان و ارائه‌دهندگان، و مخالفت با تصمیمات مربوط به مراقبت از شماست.

نمونه‌هایی از شکایت‌ها:

- اگر احساس می‌کنید ارائه‌دهنده‌ای با شما بدرفتاری کرده یا به حقوق شما احترام نگذاشته است.
- اگر شهرستان برای تصمیم‌گیری درباره تأیید خدماتی که ارائه‌دهنده برایتان درخواست کرده به زمان بیشتری نیاز دارد و شما با این تمدید زمان مخالفید.
- اگر از کیفیت مراقبتی که دریافت می‌کنید یا نحوه اطلاع‌رسانی درباره برنامه درمانی خود رضایت ندارید.

فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها چیست؟

فرآیند شکایت شامل موارد زیر است:

- مراحل ساده‌ای را برای ارائه شکایت به صورت شفاهی یا کتبی ارائه می‌کند.
- باعث از دست دادن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود و به هیچ‌وجه علیه ارائه‌دهنده شما مورد استفاده قرار نخواهد گرفت.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری را تأیید کنید تا از طرف شما اقدام کند. نظیر ارائه‌دهنده یا یک وکیل مدافع.
- اگر موافقت کنید که شخص دیگری از طرف شما اقدام کند، ممکن است از شما خواسته شود فرم مجوز را امضا کنید؛ این فرم به شهرستان اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- مطمئن شوید فرد تأیید شده‌ای که درباره شکایت تصمیم می‌گیرد، واجد شرایط لازم باشد و در هیچ‌یک از سطوح قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخالت نداشته باشد.
- وظایف شهرستان، ارائه‌دهنده و شما را مشخص می‌کند.
- مطمئن شوید که نتایج شکایت در بازه زمانی تعیین‌شده ارائه شود.



چه زمانی می‌توانم شکایت را ثبت کنم؟

اگر از مراقبت‌های دریافتی ناراضی هستید یا نگرانی دیگری در رابطه با شهرستان خود دارید، می‌توانید در هر زمان شکایت خود را ثبت کنید.

چطور می‌توانم شکایت را ثبت کنم؟

می‌توانید در هر زمان با تلفن شبانه‌روزی (7/24) و رایگان شهرستان خود تماس بگیرید تا برای ثبت شکایت کمک بگیرید. شکایت‌ها را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کرد. شکایت‌های شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند. اگر شکایت خود را کتباً ثبت می‌کنید، لطفاً به موارد زیر توجه فرمایید: شهرستان در تمامی محل‌های ارائه‌دهندگان، پاکت‌های پستی آدرس‌دار فراهم کرده است. اگر پاکت آدرس‌دار در اختیار ندارید، شکایت کتبی خود را به آدرسی که در صفحه اول این راهنما درج شده است، ارسال کنید.

چطور بفهمم شهرستان شکایت من را دریافت کرده است؟

شهرستان موظف است پس از دریافت، ظرف پنج روز تقویمی نامه‌ای کتبی برای شما ارسال کند تا از دریافت شکایت مطلع شوید. شکایتی که تلفنی یا حضوری دریافت شده و شما موافقت کرده‌اید که تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، مستثنی است و ممکن است نامه‌ای برای آن دریافت نکنید.

چه زمانی درباره شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟

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

چطور بفهمم شهرستان درباره شکایت من تصمیم گرفته است؟

هنگامی که درباره شکایت شما تصمیم‌گیری شد، شهرستان اقدامات زیر را انجام می‌دهد:

- اطلاعیه‌ای کتبی از تصمیم را برای شما یا شخص تأییدشده شما ارسال می‌کند.
- اگر شهرستان تصمیم خود را به موقع اعلام نکند، یک اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی برای شما یا شخص تأییدشده ارسال می‌کند و شما را از حق درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی مطلع می‌سازد.؛
- شما را درباره حق درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی راهنمایی می‌کند.

اگر شکایت شما به صورت تلفنی یا حضوری ثبت شده باشد و موافقت کنید که موضوع تا پایان روز کاری بعد از تاریخ ثبت حل و فصل شده است، ممکن است اطلاعیه کتبی تصمیم را دریافت نکنید.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

نکته: شهرستان شما موظف است در تاریخی که بازه زمانی تعیین شده به پایان می‌رسد، اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را به شما ارائه دهد. اگر این اطلاعیه را دریافت نکردید، می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر با شهرستان تماس بگیرید.

آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید در هر زمان که بخواهید ثبت شکایت کنید. برای در میان گذاشتن مشکلات با شهرستان تردید نکنید. شهرستان همواره با شما همکاری خواهد کرد تا راه حلی برای رفع نگرانی‌هایتان پیدا کند.

تجدیدنظر

می‌توانید در صورتی که با تصمیم شهرستان درباره خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا مایل به دریافت آن هستید موافق نباشید، درخواست تجدیدنظر دهید. می‌توانید با استفاده از یکی از روش‌های زیر، درخواست بررسی مجدد تصمیم شهرستان را بدهید:

• فرآیند تجدیدنظر استاندارد.

یا

• یا فرآیند تجدیدنظر فوری.

نکته: این دو نوع تجدیدنظر مشابه هم هستند؛ با این حال، برای واجد شرایط شدن در تجدیدنظر فوری، الزامات خاصی وجود دارد (الزامات را در ادامه ببینید).

شهرستان باید در تکمیل فرم‌ها و انجام سایر مراحل اداری برای ثبت تجدیدنظر، از جمله تهیه تجدیدنظر کتبی، اطلاع‌رسانی درباره محل قرارگیری فرم در وبسایت یا ارائه فرم در صورت درخواست، به شما کمک کند. همچنین شهرستان باید در مورد درخواست تداوم مراقبت و مزایا در طول مدت تجدیدنظر نسبت به اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی، مطابق با مقررات فدرال، به شما مشاوره و کمک ارائه دهد.

فرآیند تجدیدنظر استاندارد چه کاری انجام می‌دهد؟

فرآیند تجدیدنظر استاندارد:

- به شما اجازه می‌دهد درخواست تجدیدنظر را به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کنید.
- مطمئن می‌شود که ثبت تجدیدنظر باعث از دست دادن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود و به هیچ وجه علیه ارائه‌دهنده شما استفاده نخواهد شد.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- به شما اجازه می‌دهد به شخص دیگری (از جمله یک ارائه‌دهنده یا حامی) اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند. لطفاً توجه داشته باشید که: اگر به شخص دیگری اجازه می‌دهید از طرف شما اقدام کند، ممکن است شهرستان از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به شهرستان اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن فرد قرار دهد.
- در صورت ثبت درخواست تجدیدنظر در بازه زمانی تعیین‌شده، تداوم مزایا و خدمات شما تضمین می‌شود. لطفاً توجه داشته باشید که: این مهلت 10 روز از تاریخی است که اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی، برای شما پست‌شده یا به‌صورت حضوری به شما تحویل داده شده است.
- مطمئن شوید که در مدت رسیدگی به تجدیدنظر بابت تداوم خدمات هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنید، حتی اگر تصمیم نهایی تجدیدنظر به نفع اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی شهرستان باشد.
- مطمئن شوید که تصمیم‌گیرندگان تجدیدنظر واجد شرایط هستند و در هیچ‌یک از مراحل قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخالت نداشته‌اند.
- به شما یا نماینده‌تان اجازه می‌دهد پرونده‌تان را، شامل سوابق پزشکی و سایر مدارک مرتبط، بررسی کنید.
- به شما فرصت معقولی می‌دهد تا شواهد، گواهی‌ها و استدلال‌های خود را به‌صورت حضوری یا کتبی ارائه دهید.
- به شما، شخص مورد تأیید شما، یا نماینده قانونی اموال عضو متوفی اجازه می‌دهد به‌عنوان طرفین تجدیدنظر در فرآیند حضور داشته باشید.
- یک تأییدیه کتبی از طرف شهرستان به شما می‌دهد که نشان می‌دهد تجدیدنظرتان در حال بررسی است.
- پس از اتمام فرآیند تجدیدنظر، شما را از حقتان برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی آگاه می‌کند.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

می‌توانید در موارد زیر به شهرستان درخواست تجدیدنظر بدهید:

- شهرستان یا ارائه‌دهنده طرف قرارداد تشخیص دهد که واجد معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری نیستید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما، یک خدمت سلامت رفتاری را توصیه کند و از شهرستان درخواست تأیید کند، اما شهرستان درخواست را رد کند یا نوع و دفعات ارائه خدمت را تغییر دهد.
- ارائه‌دهنده شما درخواست تأیید را به شهرستان بدهد، اما شهرستان اطلاعات بیشتری بخواهد و فرآیند تأیید را به‌موقع کامل نکند.
- شهرستان خدمات را براساس جدول زمانی از پیش تعیین‌شده خود ارائه ندهد.
- احساس کنید شهرستان نیازهای شما را به موقع برآورده نمی‌کند.
- شکایت، تجدیدنظر یا تجدیدنظر فوری شما در زمان مقرر حل‌وفصل نشده باشد.
- شما و ارائه‌دهنده‌تان در مورد خدمات لازم برای سلامت رفتاری اختلاف نظر داشته باشید.



چطور می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

- می‌توانید از طریق یکی از سه روش زیر درخواست تجدیدنظر کنید:
 - با شماره تلفن رایگان شهرستان که روی جلد این راهنما درج شده است، تماس بگیرید. پس از تماس تلفنی، لازم است یک درخواست تجدیدنظر کتبی نیز ثبت کنید؛ یا
 - درخواست خود را پست کنید (شهرستان پاکت‌های دارای آدرس مقصد را در تمامی مراکز ارائه‌دهنده خدمات قرار می‌دهد تا بتوانید درخواست خود را پست کنید). نکته: اگر پاکت آدرس‌دار ندارید، می‌توانید درخواست خود را مستقیماً به آدرسی که در صفحه اول این راهنما درج شده است، پست کنید؛ یا
 - درخواست خود را از طریق ایمیل یا فکس ارسال کنید. لطفاً به بخش «اطلاعات تماس شهرستان» در این راهنما مراجعه کنید تا روش مناسب (مانند ایمیل یا فکس) را برای ارسال درخواست خود پیدا کنید.

چطور بفهمم که در مورد تجدیدنظر من تصمیم‌گیری شده است؟

- شما یا شخص تأییدشده توسط شما، اطلاعاتی کتبی از شهرستان درباره تصمیم گرفته‌شده برای تجدیدنظر دریافت خواهید کرد. این اطلاعات شامل اطلاعات زیر خواهد بود:
- نتایج فرآیند حل‌وفصل تجدیدنظر.
 - تاریخی که تصمیم تجدیدنظر در آن گرفته شده است.
 - اگر نتیجه تجدیدنظر به نفع شما نباشد، در این اطلاعات، اطلاعاتی درباره حق شما برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی و نحوه درخواست آن ارائه می‌شود.

آیا مهلتی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟

باید درخواست تجدیدنظر خود را ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ مندرج در اطلاعاتیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی ثبت کنید. در صورتی که اطلاعاتیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را دریافت نکرده باشید، هیچ مهلتی برای ثبت تجدیدنظر وجود ندارد؛ بنابراین می‌توانید این نوع درخواست را در هر زمانی ثبت کنید.

چه زمانی در مورد تجدیدنظر من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

شهرستان باید ظرف 30 روز تقویمی پس از دریافت درخواست شما، در مورد تجدیدنظر تصمیم‌گیری کند.

اگر نتوانم 30 روز برای دریافت تصمیم درباره تجدیدنظر صبر کنم، چه می‌شود؟

اگر درخواست تجدیدنظر معیارهای فرآیند تجدیدنظر فوری را داشته باشد، ممکن است با سرعت بیشتری تکمیل شود.



تجدیدنظر فوری چیست؟

تجدیدنظر فوری فرآیندی مشابه با تجدیدنظر استاندارد را دنبال می‌کند، اما سریع‌تر انجام می‌شود. در ادامه، اطلاعات بیشتری درباره تجدیدنظر فوری ارائه می‌شود:

- باید نشان دهید که منتظر ماندن برای تجدیدنظر استاندارد می‌تواند وضعیت سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرآیند تجدیدنظر فوری مهلت‌های زمانی متفاوتی نسبت به تجدیدنظر استاندارد دارد.
- شهرستان 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست‌های تجدیدنظر فوری را بررسی کند.
- می‌توانید درخواست تجدیدنظر فوری را به‌صورت شفاهی اعلام کنید.
- نیازی نیست درخواست تجدیدنظر فوری خود را به‌صورت کتبی ارائه دهید.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر فوری بدهم؟

اگر منتظر ماندن تا 30 روز برای تصمیم تجدیدنظر استاندارد، زندگی، سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر سطح عملکرد را به خطر بیندازد، می‌توانید درخواست حل‌وفصل فوری تجدیدنظر را ارائه دهید.

اطلاعات تکمیلی درباره تجدیدنظر فوری:

- اگر درخواست شما شرایط لازم برای تجدیدنظر فوری را داشته باشد، شهرستان ظرف 72 ساعت پس از دریافت، آن را حل‌وفصل خواهد کرد.
- اگر شهرستان تشخیص دهد که درخواست شما معیارهای تجدیدنظر فوری را ندارد، موظف است به‌موقع و به‌صورت شفاهی به شما اطلاع دهد و ظرف دو روز تقویمی، اطلاعیه‌ای کتبی با ذکر دلیل تصمیم خود برایتان ارسال کند. در این صورت، درخواست شما طبق بازه‌های زمانی تجدیدنظر استاندارد که پیش‌تر در این بخش توضیح داده شد، بررسی می‌شود.
- اگر با تصمیم شهرستان مبنی بر واجد شرایط نبودن درخواستان برای تجدیدنظر فوری مخالف هستید، می‌توانید ثبت شکایت کنید.
- پس از اینکه شهرستان درخواست شما را برای تجدیدنظر فوری حل‌وفصل کرد، به شما و تمام طرف‌های ذینفع به‌صورت شفاهی و کتبی اطلاع‌رسانی خواهد شد.



جلسه دادرسی منصفانه ایالتی

جلسه دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

جلسه دادرسی منصفانه ایالتی یک بررسی مستقل است که توسط قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات سلامت رفتاری را که تحت برنامه Medi-Cal مستحق آن هستید، دریافت می‌کنید.

لطفاً برای دسترسی به منابع بیشتر به وبسایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به آدرس <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> مراجعه کنید.

حقوق من در جلسه دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما این حق را دارید که:

- برای رسیدگی به پرونده خود، درخواست برگزاری جلسه در حضور قاضی حقوق اداری (که به عنوان جلسه دادرسی منصفانه ایالتی شناخته می‌شود) بدهید.
- با نحوه درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی آشنا شوید.
- درباره مقرراتی که نحوه نمایندگی در طول جلسه دادرسی منصفانه ایالتی را تعیین می‌کنند، اطلاعات کسب کنید.
- اگر درخواست خود را برای جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در بازه‌های زمانی مقرر ثبت کنید، درخواست دهید که مزایای شما در طول فرآیند رسیدگی ادامه یابد.
- در مدتی که جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در حال رسیدگی است، حتی اگر تصمیم نهایی به نفع اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی شهرستان باشد، بابت خدمات ادامه‌یافته هزینه‌ای پرداخت نخواهید کرد.

چه زمانی می‌توانم برای جلسه دادرسی منصفانه ایالتی درخواست بدهم؟

در موارد زیر می‌توانید برای جلسه دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید:

- درخواست تجدیدنظر ثبت کرده و نامه‌ای مبنی بر حل‌وفصل آن دریافت کرده‌اید که می‌گوید شهرستان با درخواست شما موافقت نکرده است.
- شکایت، تجدیدنظر یا تجدیدنظر فوری شما در زمان مقرر حل‌وفصل نشده است.

چطور درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهم؟

می‌توانید به روش‌های زیر درخواست دهید:

- آنلاین: در وبسایت مدیریت پرونده‌های تجدیدنظر اداره خدمات اجتماعی به آدرس:

<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- **کتابی:** درخواست خود را به اداره رفاه شهرستان - به آدرسی که در اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی درج شده است - ارائه دهید یا آن را به آدرس زیر پست کنید:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

- **یا فکس:** 916-651-5210 یا 916-651-2789

همچنین می‌توانید درخواست یک جلسه دادرسی منصفانه ایالتی یا یک جلسه دادرسی منصفانه ایالتی فوری بدهید:

- **تلفنی:**

○ **بخش دادرسی‌های ایالتی، (تلفن رایگان): 1-800-743-8525 یا 1-855-795-0634.**

○ **واحد پرسش و پاسخ عمومی، (تلفن رایگان): 1-800-952-5253 یا TDD با**

شماره 1-800-952-8349.

آیا برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی مهلتی وجود دارد؟

شما 120 روز از تاریخ اطلاعیه کتبی تصمیم شهرستان درباره تجدیدنظر فرصت دارید تا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. اگر اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمان برای تشکیل جلسه دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید.

آیا می‌توانم در حین انتظار برای تصمیم جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، خدمات را ادامه دهم؟

بله، اگر در حال حاضر خدمات مجاز را دریافت می‌کنید و مایل هستید در حین انتظار برای تصمیم دادرسی، دریافت این خدمات ادامه یابد، باید ظرف 10 روز از تاریخی که اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر برای شما پست شده یا تحویل داده شده است، درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. همچنین، می‌توانید پیش از تاریخی که شهرستان اعلام کرده خدمات قطع یا کاهش می‌یابد، درخواست دادرسی بدهید.

نکته:

- هنگام درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، باید قید کنید که می‌خواهید دریافت خدمات در طول فرآیند دادرسی ادامه یابد.
- اگر درخواست ادامه خدمات بدهید و تصمیم نهایی جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، کاهش یا قطع خدماتی که دریافت می‌کنید را تأیید کند، شما مسئول پرداخت هزینه خدماتی که در زمان انتظار برای نتیجه دادرسی ارائه شده است، نخواهید بود.



چه زمانی درباره تصمیم جلسه دادرسی منصفانه ایالتی من تصمیم‌گیری می‌شود؟

پس از درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، دریافت کردن تصمیم نهایی ممکن است تا 90 روز طول بکشد.

آیا می‌توانم سریع‌تر به جلسه دادرسی منصفانه ایالتی برسم؟

اگر فکر می‌کنید این انتظار طولانی برای سلامتی شما مضر است، ممکن است بتوانید ظرف سه روز کاری پاسخ بگیرید. می‌توانید با نوشتن یک نامه شخصی یا درخواست از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان خود برای نوشتن نامه، درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی فوری بدهید. این نامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:

1. به‌صورت دقیق توضیح دهید که چطور انتظار تا 90 روز برای تصمیم‌گیری درباره پرونده شما می‌تواند به‌طور

جدی به زندگی، سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر سطح عملکرد آسیب برساند.

2. درخواست «دادرسی فوری» کنید و این نامه را همراه با درخواست دادرسی خود ارائه دهید.

بخش دادرسی‌های ایالتی در اداره خدمات اجتماعی، درخواست شما را بررسی کرده و تعیین می‌کند که آیا واجد معیارهای دادرسی فوری هستید یا خیر. اگر درخواست شما تأیید شود، جلسه‌ای برنامه‌ریزی شده و ظرف سه روز کاری از تاریخی که بخش دادرسی‌ها درخواست شما را دریافت کند، تصمیم‌گیری خواهد شد.

پیش‌رهنمود

پیش‌رهنمود چیست؟

شما حق داشتن پیش‌رهنمود را دارید. پیش‌رهنمود یک سند مکتوب درباره مراقبت‌های بهداشتی شماست که طبق قوانین کالیفرنیا به رسمیت شناخته شده است. ممکن است گاهی بشنوید که از پیش‌رهنمود با عناوینی نظیر زیست خواست یا وکالت‌نامه بادوام برای امور مراقبت بهداشتی یاد می‌شود. این سند شامل اطلاعاتی درباره چگونگی ارائه مراقبت‌های بهداشتی به شماست، یا بیان می‌کند که در صورت عدم توانایی شما در صحبت کردن، مایلید چه تصمیماتی برایتان گرفته شود. این موارد می‌تواند شامل حقوقی نظیر پذیرش یا رد درمان پزشکی، جراحی یا سایر انتخاب‌های مربوط به مراقبت‌های بهداشتی باشد. در کالیفرنیا، یک پیش‌رهنمود از دو بخش تشکیل شده است:

- تعیین نماینده (یک شخص) برای تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی شما؛ و
- دستورالعمل‌های فردی شما برای مراقبت‌های بهداشتی.

شهرستان موظف است برنامه پیش‌رهنمود فعالی داشته باشد. شهرستان موظف است اطلاعات مکتوبی درباره خطمشی‌های پیش‌رهنمود ارائه دهد و در صورت درخواست، قانون ایالت را توضیح دهد. اگر مایل به درخواست این اطلاعات هستید، باید برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن مندرج روی جلد این راهنما تماس بگیرید.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

می‌توانید فرم پیش‌رهنمود را از شهرستان خود یا به‌صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما این حق را دارید که دستورالعمل‌های پیش‌رهنمود خود را به تمام ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی خود ارائه دهید. همچنین حق دارید در هر زمان پیش‌رهنمود خود را تغییر داده یا لغو کنید.

اگر سؤالی درباره قوانین کالیفرنیا در رابطه با الزامات پیش‌رهنمود دارید، می‌توانید نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

California Department of Justice

Attn :Public Inquiry Unit

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

حقوق و مسئولیت‌ها

مسئولیت‌های شهرستان

شهرستان در قبال چه مواردی مسئول است؟

شهرستان شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص اینکه آیا شما واجد معیارهای دسترسی برای بهره‌مندی از خدمات سلامت رفتاری شهرستان یا شبکه ارائه‌دهندگان آن هستید یا خیر.
- ارائه غربالگری یا ارزیابی برای تعیین اینکه آیا به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید یا خیر.
- ارائه یک شماره تلفن رایگان که 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته پاسخگو باشد و بتواند به شما توضیح دهد چطور از شهرستان خدمات دریافت کنید. شماره تلفن مذکور روی جلد این راهنما درج شده است.
- اطمینان از وجود تعداد کافی ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری در نزدیکی محل سکونت شما، به‌گونه‌ای که در صورت لزوم بتوانید به خدمات تحت پوشش شهرستان دسترسی داشته باشید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش درباره خدمات موجود در شهرستان به شما.
- ارائه خدمات به زبان خودتان بدون هزینه، و در صورت نیاز، ارائه مترجم همزمان رایگان.
- ارائه اطلاعات مکتوب درباره آنچه به زبان‌های دیگر یا اشکال جایگزین مانند خط بریل یا چاپ با حروف درشت در دسترس شماست. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما» که در انتهای این راهنما قرار دارد، مراجعه کنید.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره هرگونه تغییر عمده در اطلاعات مندرج در این راهنما، حداقل 30 روز قبل از



تاریخ اجرای تغییرات. یک تغییر زمانی قابل توجه محسوب می شود که مقدار یا نوع خدمات ارائه شده افزایش یا کاهش یابد، تعداد ارائه دهندگان شبکه تغییر کند، یا هر تغییر دیگری رخ دهد که بر مزایای دریافتی شما از شهرستان تأثیر بگذارد.

- اطمینان از اتصال مراقبت های بهداشتی شما با هر برنامه یا سیستم دیگری که ممکن است برای کمک به انتقال آرام مراقبت های شما لازم باشد. این امر شامل اطمینان از پیگیری صحیح ارجاع ها به متخصصان یا سایر ارائه دهندگان و تمایل ارائه دهنده جدید به مراقبت از شماست.
- اطمینان از اینکه می توانید برای مدت معینی به ارائه دهنده فعلی مراقبت های بهداشتی خود مراجعه کنید (تداوم مراقبت)، حتی اگر در شبکه شما نباشد. این موضوع زمانی اهمیت دارد که تعویض ارائه دهنده به سلامت شما آسیب برساند یا احتمال نیاز به بستری شدن در بیمارستان را افزایش دهد.

آیا حمل و نقل در دسترس است؟

- اگر برای حضور در قرارهای پزشکی یا سلامت رفتاری خود با مشکل مواجه هستید، برنامه Medi-Cal در هماهنگی حمل و نقل به شما کمک می کند. حمل و نقل باید برای اعضای Medi-Cal که قادر به تأمین وسیله نقلیه نیستند و برای دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal ضرورت پزشکی دارند، ارائه شود. دو نوع حمل و نقل برای قرارهای ملاقات وجود دارد:
- غیر پزشکی: حمل و نقل با وسیله نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به قرار ملاقات خود ندارند.
 - غیر اورژانسی پزشکی: حمل و نقل با آمبولانس، ون مخصوص صندلی چرخدار (ویلچر) یا ون مخصوص برانکارد برای کسانی که نمی توانند از حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.
- حمل و نقل برای رفتن به داروخانه یا دریافت ملزومات پزشکی مورد نیاز، پروتزها، ارتزها و سایر تجهیزات نیز در دسترس است.

اگر تحت پوشش Medi-Cal هستید اما در یک برنامه مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده اید و به حمل و نقل غیر پزشکی برای یک خدمت مرتبط با سلامت نیاز دارید، می توانید برای دریافت کمک، مستقیماً با ارائه دهنده حمل و نقل غیر پزشکی یا ارائه دهنده خدمات خود تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت حمل و نقل تماس می گیرید، آن ها اطلاعاتی درباره تاریخ و زمان قرار ملاقات شما خواهند پرسید.

اگر به حمل و نقل غیر اورژانسی پزشکی نیاز دارید، ارائه دهنده شما می تواند این نوع حمل و نقل را تجویز کند و شما را برای هماهنگی رفت و برگشت به قرارهای ملاقاتتان با یک ارائه دهنده حمل و نقل مرتبط سازد.

برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک در زمینه حمل و نقل، با برنامه [مراقبت مدیریت شده](#) خود تماس بگیرید.



حقوق من به عنوان دریافت کننده خدمات سلامت رفتاری Medi-Cal چیست؟

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

- با احترام شخصی و احترام به کرامت و حریم خصوصی با شما رفتار شود.
- توضیحات شفاف و قابل درکی درباره گزینه های درمانی موجود دریافت کنید.
- در تصمیم گیری های مربوط به مراقبت های سلامت رفتاری خود مشارکت کنید. این شامل حق امتناع از هر درمانی است که مایل به دریافت آن نیستید.
- این راهنما را دریافت کنید تا با خدمات شهرستان، تعهدات شهرستان و حقوق خود آشنا شوید.
- نسخه ای از سوابق پزشکی خود را درخواست کرده و در صورت نیاز، درخواست اصلاح دهید.
- از هرگونه محدودیت یا جداسازی که به عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا تلافی اعمال می شود، آزاد باشید.
- در صورت ضرورت پزشکی، دسترسی به موقع به مراقبت های شبانه روزی (7/24) برای شرایط اورژانسی، اضطراری یا بحرانی داشته باشید.
- در صورت درخواست، مطالب مکتوب را در قالب های جایگزین نظیر خط بریل، چاپ درشت و قالب صوتی در زمان مناسب دریافت کنید.
- خدمات سلامت رفتاری را از شهرستانی دریافت کنید که قرارداد ایالتی خود را در زمینه های در دسترس بودن، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و تایید مراقبت رعایت می کند. شهرستان موظف است:
 - تعداد کافی ارائه دهنده را استخدام کند یا با آن ها قرارداد مکتوب داشته باشد تا مطمئن شود که همه اعضای واجد شرایط Medi-Cal که صلاحیت دریافت خدمات سلامت رفتاری را دارند، می توانند به موقع خدمات دریافت کنند.
 - اگر شهرستان کارمند یا ارائه دهنده قراردادی برای ارائه خدمات ندارد، خدمات مورد نیاز پزشکی را خارج از شبکه به موقع برای شما پوشش دهد.
- نکته: شهرستان باید مطمئن شود که برای مراجعه به ارائه دهنده خارج از شبکه، هیچ هزینه اضافی پرداخت نمی کنید. برای اطلاعات بیشتر به موارد زیر مراجعه کنید:
 - خدمات سلامت رفتاری ضروری از نظر پزشکی برای افراد 21 ساله یا بالاتر، خدماتی هستند که برای محافظت از جان، پیشگیری از بیماری یا ناتوانی شدید، یا تسکین درد شدید، معقول و ضروری اند. خدمات سلامت رفتاری ضروری از نظر پزشکی برای افراد کمتر از 21 سال، خدماتی هستند که وضعیت سلامت رفتاری را حفظ، حمایت یا بهبود بخشیده و یا آن



را قابل تحمل تر می کنند.

- ارائه دهنده خارج از شبکه، ارائه دهنده ای است که در فهرست ارائه دهندگان شهرستان نیست.
 - بنا به درخواست شما، بدون هزینه اضافی، نظر دوم را از یک متخصص واجد شرایط بهداشت و درمان در داخل یا خارج از شبکه ارائه دهد.
 - مطمئن شود که ارائه دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری که تعهد به پوشش آن ها دارند، آموزش دیده اند.
 - مطمئن شود که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش شهرستان از نظر میزان، مدت زمان و دامنه برای رفع نیازهای اعضای واجد شرایط Medi-Cal کافی است. این امر شامل اطمینان از آن است که روش شهرستان برای تأیید پرداخت خدمات براساس ضرورت پزشکی باشد و معیارهای دسترسی به طور منصفانه اعمال شوند.
 - مطمئن شود که ارائه دهندگان آن ارزیابی های کاملی انجام می دهند و برای تعیین اهداف درمانی با شما همکاری می کنند.
 - در صورت نیاز، خدماتی را که ارائه می دهد با خدماتی که از طریق یک طرح مراقبت مدیریت شده یا توسط ارائه دهنده مراقبت های اولیه به شما ارائه می شود، هماهنگ کند.
 - در تلاش های ایالت برای ارائه خدمات متناسب فرهنگی به همه، از جمله افرادی که تسلط محدودی به زبان انگلیسی دارند و دارای پیشینه های فرهنگی و قومی متنوع هستند، مشارکت کند.
- این حق را دارید که بدون ایجاد تغییرات زیان بار در درمان خود، حقوقتان را ابراز کنید.
- درمان و خدمات را مطابق با حقوق خود که در این راهنما توضیح داده شده و با تمام قوانین فدرال و ایالتی مربوطه دریافت کنید، نظیر:
 - بخش ششم قانون حقوق مدنی مصوب سال 1964، همان طور که در مقررات CFR 45 بخش 80 اجرا شده است.
 - قانون تبعیض سنی مصوب سال 1975، همان طور که در مقررات CFR 45 بخش 91 اجرا شده است.
 - قانون توانبخشی مصوب سال 1973.
 - بخش نهم اصلاحات آموزشی مصوب سال 1972 (در رابطه با برنامه ها و فعالیت های آموزشی).
 - بخش های دوم و سوم قانون آمریکایی های دارای ناتوانی.
 - بند 1557 قانون حفاظت از بیمار و مراقبت مقرون به صرفه.
- ممکن است تحت قوانین ایالتی حقوق بیشتری در مورد درمان سلامت رفتاری داشته باشید. برای تماس با وکیل حقوق بیماران شهرستان خود، لطفاً با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد راهنما با [شهرستان خود تماس بگیرید](#).



اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی

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

اگر شهرستان خدماتی را که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید رد، محدود، کاهش دهد، به تأخیر بیندازد یا به آن پایان دهد، شما حق دارید یک اطلاعیه کتبی از شهرستان دریافت کنید. این اطلاعیه را، اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی می‌نامند. همچنین این حق را دارید تا با درخواست تجدیدنظر، مخالفت خود را با این تصمیم اعلام کنید. بخش‌های زیر شما را از اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی و اقداماتی که در صورت مخالفت با تصمیم شهرستان باید انجام دهید، مطلع می‌سازد.

تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی چیست؟

تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی شامل هر یک از اقدامات زیر است، که توسط شهرستان انجام می‌شود:

- رد کردن یا تأیید محدود یک خدمت درخواستی. این شامل تصمیماتی براساس نوع یا سطح خدمت، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، محیط یا اثربخشی مزیتی تحت پوشش است؛
 - کاهش، تعلیق یا پایان دادن به خدماتی که قبلاً تأیید شده بود؛
 - رد کردن تمام یا بخشی از پرداخت برای یک خدمت؛
 - عدم ارائه خدمات به‌موقع؛
 - عدم اقدام در بازه‌های زمانی تعیین‌شده برای حل‌وفصل استاندارد شکایت‌ها و تجدیدنظرها. بازه‌های زمانی تعیین‌شده به شرح زیر است:
- اگر شکایتی را نزد شهرستان ثبت کنید و شهرستان ظرف 30 روز تصمیم کتبی درباره شکایت شما ارائه نکند.
 - اگر درخواست تجدیدنظر را نزد شهرستان ثبت کنید و شهرستان ظرف 30 روز تصمیم کتبی درباره تجدیدنظر شما ارائه نکند.
 - اگر درخواست تجدیدنظر فوری داده‌اید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده‌اید.
- رد درخواست عضو برای اعتراض به مسئولیت مالی.

اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی چیست؟

اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی، نامه‌ای کتبی است که در صورت تصمیم شهرستان به رد، محدود کردن، کاهش، تأخیر یا پایان دادن به خدماتی که شما و ارائه‌دهندگان معتقدید باید دریافت کنید، برای شما ارسال می‌شود.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

این اطلاعیه فرآیندی را که شهرستان برای اتخاذ تصمیم طی کرده توضیح می‌دهد و شامل شرحی از معیارها یا دستورالعمل‌هایی است که برای تعیین ضرورت پزشکی خدمت استفاده شده‌اند.

که شامل رد موارد زیر است:

- پرداخت برای یک خدمت.
- درخواست‌های پرداخت برای خدماتی که تحت پوشش نیست.
- درخواست‌های پرداخت برای خدماتی که از نظر پزشکی ضروری نیست.
- درخواست‌های پرداخت برای خدماتی از سیستم توزیع اشتباه است.
- درخواست برای اعتراض به مسئولیت مالی.

نکته: اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی همچنین برای اطلاع به شما در صورتی استفاده می‌شود که به شکایت، تجدیدنظر یا تجدیدنظر فوری شما در زمان مقرر رسیدگی نشده باشد، یا اگر خدماتی را در بازه زمانی استاندارد شهرستان دریافت نکرده باشید.

زمان ارسال اطلاعیه

شهرستان باید این اطلاعیه را ارسال کند:

- برای عضو، حداقل 10 روز پیش از تاریخ اقدام اجرایی برای پایان دادن، تعلیق یا کاهش خدمات سلامت رفتاری که قبلاً تأیید شده‌اند.
- برای عضو ظرف دو روز کاری پس از اتخاذ تصمیم برای رد پرداخت، یا تصمیماتی که منجر به رد، تأخیر یا تغییر در تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواستی می‌شود.

آیا همیشه وقتی خدماتی را که می‌خواهم دریافت نمی‌کنم، اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی دریافت خواهم کرد؟

بله، شما باید اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را دریافت کنید. اگر اطلاعیه‌ای دریافت نکردید، می‌توانید درخواست تجدیدنظری را نزد شهرستان ثبت کنید یا اگر فرآیند تجدیدنظر را به پایان رسانده‌اید، می‌توانید درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. وقتی با شهرستان تماس می‌گیرید، ذکر کنید که با یک تصمیم نامطلوب روبرو شده‌اید اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در این راهنما گنجانده شده است و همچنین باید در دفتر ارائه‌دهنده شما موجود باشد.



اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی چه چیزی به من می‌گوید؟

اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی موارد زیر را به شما اطلاع می‌دهد:

- اینکه شهرستان چه اقدامی انجام داده است که بر شما و توانایی‌تان برای دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخی که تصمیم اجرایی می‌شود و دلیل اتخاذ آن تصمیم.
- اگر دلیل رد درخواست این باشد که خدمت از نظر پزشکی ضروری نیست، اطلاعیه شامل توضیحی شفاف در مورد علت اتخاذ این تصمیم توسط شهرستان خواهد بود. این توضیح شامل دلایل بالینی خاصی خواهد بود که چرا این خدمت برای شما از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده نشده است.
- قوانین ایالتی یا فدرالی که تصمیم براساس آن‌ها اتخاذ شده است.
- حقوق شما برای ثبت تجدیدنظر در صورتی که با تصمیم شهرستان موافق نیستید.
- نحوه دریافت نسخه‌هایی از اسناد، سوابق و سایر اطلاعات مربوط به تصمیم شهرستان.
- نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر نزد شهرستان.
- نحوه درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در صورتی که از تصمیم شهرستان در مورد تجدیدنظر خود راضی نیستید.
- نحوه درخواست تجدیدنظر فوری یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی فوری.
- نحوه دریافت کمک برای ثبت تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی.
- چه مدت برای ثبت تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی فرصت دارید.
- حق شما برای ادامه دریافت خدمات در حالی که منتظر تصمیم تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی هستید، نحوه درخواست ادامه این خدمات و اینکه آیا هزینه‌های این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده می‌شود یا خیر.
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه یابد، تا چه زمانی باید درخواست تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی را ثبت کنید.

وقتی اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را دریافت کردم چه کاری باید بکنم؟

وقتی اطلاعیه تصمیم نامطلوب برای مزایای درخواستی را دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات موجود در آن را با دقت بخوانید. اگر اطلاعیه را متوجه نمی‌شوید، شهرستان می‌تواند به شما کمک کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری بخواهید به شما کمک کند.



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

هنگام ارائه درخواست تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، می‌توانید درخواست تداوم خدماتی را بدهید که قطع شده است. شما باید درخواست تداوم خدمات را حداکثر ظرف 10 روز تقویمی پس از تاریخ مهر پست یا تحویل اطلاعیه تصمیم نامطلوب به شما، یا قبل از تاریخ اجرای تغییر، ارائه دهید.

آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم تجدیدنظر هستم، به دریافت خدماتم ادامه دهم؟

بله، ممکن است بتوانید درحالی‌که منتظر تصمیم هستید، به دریافت خدمات خود ادامه دهید. این یعنی می‌توانید همچنان به ارائه‌دهنده خود مراجعه کنید و/یا همان سطح مراقبتی را که نیاز دارید دریافت نمایید.

برای ادامه دریافت خدماتم چه کاری باید انجام دهم؟

باید شرایط زیر را داشته باشید:

- ظرف 10 روز تقویمی پس از ارسال اطلاعیه تصمیم نامطلوب توسط شهرستان، یا پیش از تاریخی که شهرستان اعلام کرده خدمات متوقف می‌شوند (هر کدام که دیرتر باشد)، درخواست تداوم خدمت را ثبت کنید.
- ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ مندرج در اطلاعیه تصمیم نامطلوب، درخواست تجدیدنظر داده باشید.
- تجدیدنظر در مورد توقف، کاهش یا تعلیق خدماتی باشد که قبلاً دریافت می‌کردید.
- ارائه‌دهنده شما موافقت کرده باشد که به آن خدمت نیاز دارید.
- دوره زمانی که شهرستان قبلاً برای آن خدمت تأیید کرده، هنوز تمام نشده باشد.

اگر شهرستان پس از تجدیدنظر تصمیم بگیرد که من به آن خدمت نیاز ندارم چه می‌شود؟

شما ملزم به پرداخت هزینه خدماتی که در زمان انتظار برای نتیجه تجدیدنظر دریافت کرده‌اید، نخواهید بود.

مسئولیت‌های اعضا

مسئولیت‌های من به عنوان عضو Medi-Cal چیست؟

مهم است بدانید خدمات شهرستان چطور کار می‌کند تا بتوانید مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. همچنین موارد زیر حائز اهمیت است:

- در جلسات درمانی خود طبق برنامه حضور یابید. اگر با ارائه‌دهنده خود برای تعیین اهداف درمانی همکاری کنید و آن اهداف را دنبال کنید، بهترین نتیجه را خواهید گرفت. اگر لازم است در جلسه‌ای حضور نداشته باشید، حداقل 24 ساعت پیش از آن با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و نوبت دیگری را تعیین کنید.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- همیشه هنگام مراجعه برای درمان، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (یا BIC) و یک کارت شناسایی عکس‌دار همراه داشته باشید.
- اگر قبل از نوبت خود به مترجم همزمان نیاز دارید، به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های پزشکی خود را با ارائه‌دهنده در میان بگذارید. هرچه اطلاعات کامل‌تری درباره نیازهای خود ارائه دهید، درمان شما موفقیت‌آمیزتر خواهد بود.
- حتماً هر سوالی که دارید از ارائه‌دهنده خود بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعات دریافتی در طول درمان را کاملاً متوجه شوید.
- مراحل اجرایی برنامه‌ریزی‌شده‌ای را که شما و ارائه‌دهندگان بر سر آن توافق کرده‌اید، دنبال کنید.
- اگر سوالی در مورد خدمات خود دارید یا اگر با ارائه‌دهنده خود مشکلی دارید که نمی‌توانید آن را حل کنید، با شهرستان تماس بگیرید.
- اگر تغییری در اطلاعات شخصی شما ایجاد شد، به ارائه‌دهنده و شهرستان اطلاع دهید. این شامل آدرس، شماره تلفن و هرگونه اطلاعات پزشکی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای شرکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که خدمات درمانی شما را ارائه می‌دهند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر به تقلب یا تخلف مشکوک شدید، آن را گزارش دهید:
 - اداره خدمات بهداشت و درمان (DHCS) از هر فردی که به تقلب، اتلاف یا سوءاستفاده در Medi-Cal مشکوک است می‌خواهد با خط مستقیم تقلب Medi-Cal مربوط به DHCS به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرد. اگر احساس می‌کنید شرایط اورژانسی است، لطفاً برای کمک فوری با **911** تماس بگیرید. تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس بماند.
 - همچنین می‌توانید تقلب یا سوءاستفاده مشکوک را از طریق ایمیل به fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین در آدرس زیر استفاده کنید: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

آیا باید مبلغی از بابت Medi-Cal بپردازم؟

- اکثر افراد در Medi-Cal نیازی به پرداخت هیچ هزینه‌ای برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری ندارند. در برخی موارد، ممکن است لازم باشد براساس میزان پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا به دست می‌آورید، هزینه‌ای برای خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری بپردازید.
- اگر درآمد شما کمتر از حد نصاب‌های Medi-Cal برای اندازه خانواده‌تان باشد، نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نخواهید داشت.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- اگر درآمد شما بیشتر از حد نصاب‌های Medi-Cal برای اندازه خانواده‌تان باشد، باید مقداری پول برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری خود بپردازید. مبلغی که می‌پردازید «سهم از هزینه» نام دارد. پس از اینکه «سهم از هزینه» خود را پرداخت کردید، Medi-Cal باقی‌مانده صورت‌حساب‌های پزشکی تحت پوشش شما را برای آن ماه پرداخت خواهد کرد. در ماه‌هایی که هزینه پزشکی ندارید، نیازی به پرداخت هیچ مبلغی نیست.
- در ماه‌هایی که هزینه پزشکی ندارید، نیازی به پرداخت هیچ مبلغی نیست. ممکن است لازم باشد برای برخی درمان‌های تحت پوشش Medi-Cal، «پرداخت مشترک» داشته باشید؛ یعنی هر بار که خدمات پزشکی دریافت می‌کنید یا برای خدمات معمول خود به اورژانس بیمارستان مراجعه می‌کنید، مبلغی را از جیب خود پرداخت کنید.
- ارائه‌دهنده خدمات به شما خواهد گفت که آیا نیاز به پرداخت مشترک دارید یا خیر.

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. اداره خدمات سلامت رفتاری شهرستان سانتا کلارا (BHSD) از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. اداره خدمات سلامت رفتاری شهرستان سانتا کلارا به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را طرد نمی‌کند یا با آن‌ها به‌دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، جد و تبار، ملیت، شناسایی گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی برخورد متفاوتی نمی‌کند.

اداره خدمات سلامت رفتاری شهرستان سانتا کلارا موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای معلولیت برای کمک به ارتباط بهتر آن‌ها، نظیر:
 - مترجمان همزمان ذی‌صلاح زبان اشاره
 - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، خط بریل، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس)
- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، نظیر:
 - مترجمان همزمان ذی‌صلاح
 - اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

اگر به این خدمات نیاز دارید، با شماره 1-800-704-0900 تماس بگیرید (شبانهمروزی، 7 روز هفته). یا اگر مشکل شنوایی یا گفتاری دارید، لطفاً با شماره TTY زیر تماس بگیرید: 1-800-855-7100 یا 711. در صورت درخواست، این سند می‌تواند به صورت بریل، چاپ بزرگ، به صورت صوتی یا قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس در اختیار شما قرار گیرد.

نحوه ثبت شکایت:

اگر معتقدید که BHSD شهرستان سانتا کلارا در ارائه این خدمات کوتاهی کرده یا به شکل دیگری براساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، جد و تبار، ملیت، شناسایی گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض غیرقانونی قائل شده است، می‌توانید شکایتی را نزد واحد تضمین کیفیت BHSD ثبت کنید. می‌توانید شکایت خود را به صورت تلفنی، مکتوب، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

- **تلفنی:** با شماره 1-800-704-0900 با BHSD تماس بگیرید (شبانهمروزی، 7 روز هفته). یا اگر مشکل شنوایی یا گفتاری دارید، لطفاً با شماره TTY زیر تماس بگیرید: 1-800-855-7100 یا 711.

- **کتابی:** یک فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به آدرس زیر ارسال کنید:

County of Santa Clara
BHSD Quality Assurance
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159

- **حضوری:** به مطب پزشک خود یا یک درمانگاه BHSD مراجعه کرده و بگویید که می‌خواهید شکایتی ثبت کنید.
- **الکترونیکی:** به وبسایت BHSD در آدرس <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home> مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی – اداره خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به دفتر حقوق مدنی اداره خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا، به صورت تلفنی، مکتوب یا الکترونیکی ارائه دهید:

- **تلفنی:** با 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر در صحبت کردن یا شنیدن مشکل دارید، لطفاً با شماره 711 (سامانه رله ایالتی کالیفرنیا) تماس بگیرید.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

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

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

فرم‌های شکایت در آدرس زیر در دسترس هستند:

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

- الکترونیکی: یک ایمیل به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر معتقدید که براساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، به‌صورت تلفنی، مکتوب یا الکترونیکی ارائه دهید:

- تلفنی: با **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر در صحبت کردن یا شنیدن مشکل دارید، لطفاً با

TTY/TDD به شماره **1-800-537-7697** تماس بگیرید.

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

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

- فرم‌های شکایت در آدرس زیر در دسترس هستند

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- الکترونیکی: به پورتال شکایت‌ها دفتر حقوق مدنی در آدرس زیر مراجعه کنید

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



اطلاعیه شیوه‌های حریم خصوصی

بیانیه‌ای حاوی خطمشی‌ها و روش‌های شهرستان برای محرمانه ماندن پرونده‌های پزشکی موجود است و در صورت درخواست به شما داده خواهد شد.

اگر در سن و شرایط لازم برای رضایت دادن به خدمات سلامت رفتاری هستید، برای دریافت این خدمات یا ثبت درخواست مطالبه هزینه خدمات سلامت رفتاری، نیازی به دریافت اجازه از عضو دیگری ندارید.

می‌توانید از شهرستان خود بخواهید که ارتباطات مربوط به خدمات سلامت رفتاری را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که خودتان انتخاب می‌کنید ارسال کند. این کار «درخواست برای ارتباطات محرمانه» نام دارد. اگر به مراقبت رضایت دهید، شهرستان اطلاعات مربوط به خدمات سلامت رفتاری شما را بدون اجازه کتبی شما به هیچ کس دیگری نخواهد داد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفنی ارائه ندهید، شهرستان ارتباطات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفنی که در پرونده موجود است ارسال می‌کند.

شهرستان به درخواست‌های شما برای دریافت ارتباطات محرمانه در شکل و قالبی که خواسته‌اید احترام می‌گذارد. یا مطمئن می‌شود که ارتباطات به‌گونه‌ای تنظیم شوند که به راحتی در شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید ارائه شوند. شهرستان آن‌ها را به مکان دیگری که شما انتخاب کرده‌اید ارسال خواهد کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی ارسال نکنید، اعتبار دارد.

می‌توانید از ما بخواهید اطلاعات سلامتی شما را به روشی متفاوت (مثلاً از طریق ایمیل به جای پست) یا به مکانی متفاوت (مثلاً به یک آدرس پستی جدید) ارسال کنیم. شهرستان به درخواست‌های معقول پاسخ خواهد داد. شما نیازی به ارائه دلیلی ندارید، جز اینکه بگویید ارسال اطلاعات به آدرس معمول شما می‌تواند امنیت شما را به خطر بیندازد.

نحوه ثبت درخواست (یکی را انتخاب کنید):

- ایمیل: BHS_QI@hhs.sccgov.org
- پستی: Member Rights, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903



در درخواست خود چه مواردی را ذکر کنید:

- نام کامل و تاریخ تولد یا شناسه عضو (Member ID)
- شماره تلفن یا ایمیلی که در صورت داشتن سوال بتوانیم با شما تماس بگیریم
- آدرس دقیق، ایمیل یا شماره تلفنی که می‌خواهید استفاده کنیم
- نحوه تماس ما با شما (پست، ایمیل، تلفن یا موارد دیگر). لطفاً مشخص و دقیق باشید تا بتوانیم از حریم خصوصی شما محافظت کنیم و مطمئن شویم اطلاعات شما فقط به جایی که می‌خواهید می‌رود.
- آیا این درخواست برای همه ارتباطات است یا فقط انواع خاصی (مثلاً برای صورت‌حساب‌ها، یادآوری قرار ملاقات، نتایج آزمایش)
- اختیاری: تاریخ شروع و پایان برای این درخواست

مدت اعتبار:

درخواست شما تا زمانی که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی ارسال کنید، معتبر خواهد بود. می‌توانید در هر زمان با ارسال ایمیل به BHS_QI@hhs.sccgov.org یا ارسال نامه به نشانی زیر درخواست خود را تغییر داده یا لغو کنید. Member Rights, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903. ما زمان اجرا شدن درخواست شما را تأیید خواهیم کرد.

[اطلاعیه شیوه‌های حریم خصوصی:](#)

خطمشی‌های ما برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما در اینجا در دسترس است:

<https://bhsd.santaclaracounty.gov/member-support/member-health-data>



کلماتی که باید بدانید

988، تلفن بحران و پیشگیری از خودکشی: شماره تلفنی که پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای افرادی که با بحران سلامت روان، از جمله افکار خودکشی مواجه هستند، فراهم می‌کند. این شماره به صورت شبانه‌روزی (7/24) در دسترس است تا تماس‌گیرندگان را به مشاوران آموزش‌دیده‌ای که می‌توانند کمک و پشتیبانی ارائه دهند، متصل کند.

قاضی حقوق اداری: قاضی که به پرونده‌های مربوط به تصمیمات نامطلوب برای مزایای درخواستی رسیدگی کرده و درباره آن‌ها تصمیم‌گیری می‌کند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (ASAM): یک انجمن پزشکی حرفه‌ای متشکل از پزشکان و سایر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی که در درمان اعتیاد تخصص دارند. این سازمان معیارهای ASAM را ایجاد کرده است که مجموعه‌ای ملی از معیارها برای درمان اعتیاد است.

حلول فصل تجدیدنظر: فرآیند حل اختلافی که شما نسبت به تصمیم شهرستان درباره پوشش یک خدمت درخواستی دارید. به عبارت ساده‌تر: این روشی است که از طریق آن تصمیمی را که با آن موافق نیستید، دوباره مورد بررسی قرار می‌دهید.

واسطه‌های برنامه‌نویسی کاربردی (API ها): API ها مانند پیام‌رسان‌هایی هستند که به برنامه‌های نرم‌افزاری مختلف اجازه می‌دهند با یکدیگر «صحبت» کنند و اطلاعات را به اشتراک بگذارند.

ارزیابی: یک فعالیت خدماتی که برای سنجش وضعیت فعلی سلامت روانی، عاطفی یا رفتاری طراحی شده است.

مجوز: دادن اجازه یا تایید.

نماینده مجاز: کسی که قانوناً اجازه دارد از طرف شخص دیگری عمل کند.

سلامت رفتاری: به بهزیستی عاطفی، روانی و اجتماعی ما اشاره دارد. به عبارت ساده‌تر: این در مورد نحوه تفکر، احساس و تعامل ما با دیگران است.

مزایا: خدمات مراقبت‌های بهداشتی و داروهای که در این طرح سلامت پوشش داده می‌شوند.

کارت شناسایی مزایا (BIC): یک کارت شناسایی برای تأیید بیمه درمانی Medi-Cal شماست.

خدمات هماهنگی مراقبت (مراقبت‌های هماهنگ): به افراد کمک می‌کند مسیر خود را در نظام مراقبت‌های بهداشتی پیدا کنند.

مراقب: کسی که برای شخص دیگری که به کمک نیاز دارد، مراقبت و حمایت فراهم می‌کند.

مدیر پرونده: پرستاران رسمی یا مددکاران اجتماعی که می‌توانند به عضو در درک مشکلات عمده سلامتی و هماهنگی مراقبت با ارائه‌دهندگان خدمات برای وی کمک کنند.

مدیریت پرونده: خدمتی است برای کمک به اعضا در دسترسی به خدمات مورد نیاز پزشکی، آموزشی، اجتماعی، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماعی. به عبارت دیگر، به افراد کمک می‌کند تا مراقبت و حمایت مورد نیاز خود را دریافت کنند.

CHIP (برنامه بیمه درمانی کودکان): یک برنامه دولتی که به خانواده‌ها کمک می‌کند تا اگر توان مالی ندارند، برای کودکان خود بیمه درمانی تهیه کنند.



هماهنگ‌کننده حقوق مدنی: مطمئن می‌شود که یک سازمان (مانند مدرسه، شرکت یا سازمان دولتی) از قوانینی که از افراد در برابر تبعیض محافظت می‌کند، پیروی نماید.

مراجعه‌کننده محور: چیزی که بر نیازها و ترجیحات مراجعه‌کننده متمرکز است.

سازمان‌های مبتنی بر جامعه: گروه‌هایی از مردم که برای بهبود جامعه خود با یکدیگر همکاری می‌کنند.

خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (CBAS): خدمات سرپایی و مرکز محور برای مراقبت‌های پرستاری ماهر، خدمات اجتماعی، درمان‌ها، مراقبت‌های شخصی، آموزش و حمایت از خانواده و مراقب، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط.

تثبیت مبتنی بر جامعه: به افرادی که دچار بحران سلامت روان هستند کمک می‌کند تا به جای رفتن به بیمارستان، در داخل جامعه خود حمایت بگیرند.

تداوم خدمات: به تداوم مراقبت مراجعه کنید.

تداوم مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده فعلی خارج از شبکه خود، حداکثر تا 12 ماه، مشروط بر موافقت ارائه‌دهنده و شهرستان است.

پرداخت مشترک (co-pay): پرداختی که عضو، عموماً در زمان ارائه خدمت، علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهد. **خدمات تحت پوشش:** خدمات Medi-Cal که شهرستان مسئول پرداخت هزینه آن‌هاست. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، ضوابط، محدودیت‌ها و استثنائات قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد و موارد فهرست‌شده در این راهنمای عضو (که به عنوان شواهد ترکیبی پوشش (EOC) و فرم افشا نیز شناخته می‌شود) هستند. **خدمات منطبق با فرهنگ:** ارائه خدماتی که به فرهنگ، زبان و باورهای یک شخص احترام گذاشته و به آن‌ها پاسخگو باشد.

شخص حمایتی مهم تعیین‌شده: افرادی که عضو یا ارائه‌دهنده مراقبت آن‌ها را برای موفقیت درمان مهم می‌دانند. که می‌تواند شامل والدین یا قیم قانونی یک فرد کمتر از سن قانونی، هر فردی که در همان خانوار زندگی می‌کند و سایر بستگان عضو باشد.

DHCS: اداره خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا. این دفتر ایالتی بر اجرای برنامه Medi-Cal نظارت می‌کند. **تبعیض:** برخورد ناعادلانه یا نابرابر با کسی بر اساس نژاد، جنسیت، مذهب، گرایش جنسی، معلولیت یا سایر ویژگی‌های او.

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

خدمات درمانی خانواده محور: حمایت و درمان را برای کودکان و خانواده‌های آن‌ها فراهم می‌کند تا چالش‌های سلامت روان را در محیط خانه برطرف کنند.

خدمات تنظیم خانواده: خدماتی برای پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. این خدمات به اعضای در سن باروری ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان خود را تعیین کنند.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

برنامه Medi-Cal براساس کارمزد خدمات (FFS): مدلی از پرداخت که در آن به ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری به‌ازای هر خدمت جداگانه‌ای که به بیمار ارائه می‌کنند، هزینه پرداخت می‌شود، نه یک مبلغ ماهانه یا سالانه برای هر بیمار. Medi-Cal Rx در این برنامه پوشش داده می‌شود.

مسئولیت مالی: مسئول بودن برای پرداخت یک بدهی یا هزینه.

خانه پذیرنده: خانواده‌ای که مراقبت جایگزین 24 ساعته را برای کودکانی که از والدین یا قیم خود جدا شده‌اند، فراهم می‌کند.

تقلب: اقدامی عمدی برای فریب دادن یا ارائه اطلاعات نادرست که فرد با آگاهی از این‌که چنین اقدامی می‌تواند برای خود یا شخص دیگری مزایای غیرمجاز ایجاد کند، انجام می‌دهد.

Medi-Cal با دامنه کامل: مراقبت‌های بهداشتی رایگان یا کم‌هزینه برای افرادی که در کالیفرنیا زندگی می‌کنند و خدماتی فراتر از مراقبت‌های اورژانسی ارائه می‌دهد. این برنامه مراقبت‌های پزشکی، دندانپزشکی، سلامت روان، تنظیم خانواده و مراقبت‌های بینایی (چشم) را فراهم می‌کند. همچنین درمان مصرف الکل و مواد مخدر، داروهای تجویز شده توسط پزشک و موارد دیگر را پوشش می‌دهد.

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یک عضو در مورد خدمتی که توسط Medi-Cal، یک طرح مراقبت مدیریت‌شده، یک شهرستان یا یک ارائه‌دهنده Medi-Cal پوشش داده شده است. شکایت همان نارضایتی است.

قیم: شخصی که قانوناً مسئول مراقبت و رفاه شخص دیگری است، معمولاً یک کودک یا کسی که نمی‌تواند از خود مراقبت کند.

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

بستری شدن: پذیرش در بیمارستان برای درمان به‌عنوان بیمار بستری‌شده.

ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی به بومیان (IHCP): یک برنامه مراقبت بهداشتی که توسط خدمات بهداشت بومیان (IHS)، یک قبیله بومی آمریکا، برنامه بهداشت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان بومی شهری (UIO) اداره می‌شود، همان‌طور که این اصطلاحات در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی بومیان (25 U.S.C. در بخش 1603) تعریف شده‌اند.

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

سم‌زدایی با بستری: خدمت مراقبت حاد پزشکی داوطلبانه برای سم‌زدایی اعضای دارای عوارض پزشکی شدید مرتبط با ترک مواد.

مدل تمرین اصلی یکپارچه: راهنمایی که ارزش‌ها، استانداردها و شیوه‌های کار با کودکان، نوجوانان و خانواده‌ها در کالیفرنیا را مشخص می‌کند.

متخصص سلامت روان دارای پروانه: هر ارائه‌دهنده‌ای که مطابق با قوانین اجرایی ایالت کالیفرنیا دارای پروانه باشد، نظیر موارد زیر: پزشک دارای پروانه، روانشناس دارای پروانه، مددکار اجتماعی بالینی دارای پروانه، مشاور بالینی



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

حرفه‌ای دارای پروانه، درمانگر ازدواج و خانواده دارای پروانه، پرستار رسمی، پرستار عملی دارای پروانه، تکنسین روانپزشکی دارای پروانه.

بیمارستان روانپزشکی دارای پروانه: یک مرکز درمان سلامت روان که مجوز ارائه مراقبت‌های بستری 24 ساعته را برای افراد دارای اختلال روانی، ناتوان از تصمیم‌گیری، یا افرادی که برای خود یا دیگران خطرناک هستند، دارد. **مرکز مسکونی دارای پروانه:** مراکزی که خدمات مسکونی غیرپزشکی را به بزرگسالانی ارائه می‌دهند که در حال بهبودی از مشکلات مرتبط با مصرف الکل یا سایر مواد مخدر (AOD) هستند.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: یک طرح سلامت Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، درمانگاه‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای گیرندگان Medi-Cal ثبت‌نام شده در آن طرح استفاده می‌کند. **Medi-Cal:** نسخه کالیفرنایی از برنامه فدرال Medicaid. Medi-Cal پوشش بهداشتی رایگان و کم‌هزینه را به افراد واجد شرایطی که در کالیفرنیا زندگی می‌کنند ارائه می‌دهد.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: یکی از مزایای برنامه Medi-Cal برای اعضای کمتر از 21 سال که به حفظ سلامت آن‌ها کمک می‌کند. اعضا باید چک‌آپ‌های بهداشتی مناسب سن خود و غربالگری‌های لازم را برای یافتن مشکلات سلامتی و درمان زودهنگام بیماری‌ها دریافت کنند. آن‌ها باید درمان لازم را برای رسیدگی به مشکلاتی که ممکن است در این چک‌آپ‌ها شناسایی شود، دریافت کنند. این مزیت طبق قانون فدرال به‌عنوان مزیت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای (EPSDT) نیز شناخته می‌شود.

متخصص پشتیبان همای Medi-Cal: فردی که تجربه زیسته در زمینه سلامت رفتاری یا اختلال مصرف مواد دارد و در حال بهبودی است؛ الزامات برنامه گواهی مورد تأیید ایالت در سطح شهرستان را تکمیل کرده، توسط شهرستان گواهی‌شده و خدمات را تحت نظر یک متخصص سلامت رفتاری دارای پروانه، معاف‌شده یا ثبت‌شده در ایالت ارائه می‌دهد.

Medi-Cal Rx: خدمت مزایای داروخانه‌ای که بخشی از Medi-Cal براساس کارمزد خدمات (FFS) است و با عنوان «Medi-Cal Rx» شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه‌ای، ازجمله داروهای تجویزی و برخی ملزومات پزشکی را به همه اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد.

از نظر پزشکی ضروری (یا ضرورت پزشکی): برای اعضای 21 سال یا بزرگتر، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای محافظت از زندگی، پیشگیری از بیماری جدی یا ناتوانی جدی، یا کاهش درد شدید، معقول و لازم باشد. برای اعضای کمتر از 21 سال، یک خدمت زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای اصلاح یا بهبود یک بیماری یا وضعیت روانی شناسایی‌شده از طریق خدمات غربالگری ارائه شود.

درمان دارویی (MAT): استفاده از داروهای مورد تأیید FDA همراه با مشاوره یا درمان‌های رفتاری برای ارائه رویکردی «کل‌نگر به بیمار» در درمان اختلال مصرف مواد.

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



COUNTY OF SANTA CLARA Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

بحران سلامت روان: زمانی که کسی موقعیتی را تجربه می‌کند که در آن رفتارها یا علائمش، خود یا دیگران را در معرض خطر قرار می‌دهد و نیاز به توجه فوری دارد.

طرح سلامت روان: هر شهرستان دارای یک طرح سلامت روان است که مسئول ارائه یا ترتیب دادن خدمات تخصصی سلامت روان برای اعضای Medi-Cal در شهرستان خود می‌باشد.

شبکه: گروهی از پزشکان، درمانگاه‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگانی که با شهرستان برای ارائه مراقبت قرارداد بسته‌اند.

حمل‌ونقل پزشکی غیراورژانسی: حمل‌ونقل با آمبولانس، ون ویلچر یا ون حمل برانکارد برای کسانی که نمی‌توانند از حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل هنگام سفر به و از قرار ملاقات برای یک خدمت تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده عضو مجاز شده است و همچنین هنگام تحویل گرفتن نسخه‌ها و ملزومات پزشکی.

دفتر بازرس شکایات: به حل مشکلات از دیدگاهی بی‌طرفانه کمک می‌کند تا مطمئن شود که اعضا تمام خدمات تحت پوشش و ضروری پزشکی را که طرح‌ها طبق قرارداد مسئول آن‌ها هستند، دریافت می‌کنند.

اسکان خارج از خانه: جدا کردن موقت یا دائم یک کودک از خانه‌اش و انتقال او به محیطی امن‌تر، مانند زندگی با یک خانواده پذیرنده یا اقامت در خانه گروهی.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه قراردادی شهرستان نیست.

پرداخت از جیب: هزینه‌ای که عضو شخصاً برای دریافت خدمات تحت پوشش پرداخت می‌کند. این شامل حق بیمه، پرداخت مشترک یا هرگونه هزینه اضافی برای خدمات تحت پوشش است.

خدمات سلامت روان سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای دارای شرایط سلامت روان خفیف تا متوسط شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش روان‌شناختی در صورت لزوم بالینی برای ارزیابی یک مشکل سلامت روان
- خدمات سرپایی برای نظارت بر دارو درمانی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه سرپایی، ملزومات و مکمل‌ها

ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده (یا پزشک مشارکت‌کننده): پزشک، بیمارستان یا سایر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی یا

مراکز بهداشتی دارای پروانه، از جمله مراکز مراقبت نیمه‌حاد، که در زمان دریافت خدمات توسط عضو، با شهرستان برای ارائه خدمات تحت پوشش قرارداد دارند.

تدوین برنامه: یک فعالیت خدماتی که شامل تدوین برنامه‌های مراجع، تایید برنامه‌های مراجع و/یا نظارت بر پیشرفت یک عضو است.

داروهای تجویزی: دارویی که قانوناً برای مصرف نیاز به نسخه یک ارائه‌دهنده دارای پروانه دارد، برخلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیازی به نسخه ندارند.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

مراقبت‌های اولیه: همچنین، به عنوان «مراقبت‌های معمول» شناخته می‌شود. این‌ها شامل خدمات ضروری پزشکی و پیشگیرانه، معاینات سلامت کودک و مراقبت‌های پیگیری معمول هستند. هدف از این خدمات پیشگیری از مشکلات سلامتی است.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای پروانه‌ای که عضو برای اکثر مراقبت‌های بهداشتی خود به او مراجعه می‌کند. PCP به عضو کمک می‌کند تا مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کند. یک PCP می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص کودکان
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی به بومیان (IHCP)
- مرکز بهداشتی دارای صلاحیت فدرال (FQHC)
- خانه بهداشت روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- درمانگاه

موافقت اولیه (پیش‌تأیید): فرآیندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده وی باید برای پوشش برخی خدمات توسط شهرستان، پیش‌تأیید (موافقت اولیه) دریافت کند. ارجاع به معنای تأیید نیست. موافقت اولیه همان پیش‌تأیید است.

حلول فصل مشکل: فرآیندی که به عضو اجازه می‌دهد یک مشکل یا نگرانی را در مورد هر موضوع مربوط به مسئولیت‌های شهرستان، از جمله ارائه خدمات، حل کند.

فهرست ارائه‌دهندگان: فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه شهرستان.

وضعیت پزشکی اورژانسی روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم به اندازه کافی جدی یا شدید هستند که خطر فوری برای عضو یا دیگران ایجاد کنند یا عضو به دلیل اختلال روانی فوراً قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا پوشاک نباشد.

آزمایش روان‌شناختی: آزمایشی که به درک افکار، احساسات و رفتارهای فرد کمک می‌کند.

ارجاع: زمانی که PCP عضو می‌گوید که وی می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش نیاز به ارجاع و موافقت اولیه (پیش‌تأیید) دارند.

خدمات و دستگاه‌های درمانی توانبخشی و توانمندسازی: خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به اعضای دارای آسیب، معلولیت یا شرایط مزمن برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمانی.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

خدمات پناهگاه مسکونی: برای افرادی که بی‌خانمان هستند یا دچار بحران مسکن شده‌اند، اسکان موقت و حمایت فراهم می‌کند.

غریبال‌گری: یک بررسی سریع که برای تعیین مناسب‌ترین خدمات انجام می‌شود.

سهم از هزینه: مبلغی که شخص عضو باید قبل از اینکه Medi-Cal هزینه‌های خدمات را پرداخت کند، برای هزینه‌های پزشکی خود بپردازد.

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

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت‌های بهداشتی را درمان می‌کند. برای مثال، یک جراح ارتوپد استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ یک متخصص آلرژی، آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و یک متخصص قلب، مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، یک عضو برای مراجعه به متخصص به ارجاع از سوی PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS): خدمات تخصصی سلامت روان خدماتی برای اعضای که نیازهای خدمات سلامت روان آن‌ها بالاتر از سطح اختلال خفیف تا متوسط است.

قوت‌محور: نگاه کردن به آنچه کسی می‌تواند انجام دهد، به جای تمرکز صرف بر مشکلات او.

خدمات اختلال مصرف مواد: خدماتی که به افرادی که با اختلال مصرف مواد یا الکل مواجه هستند، کمک می‌کند.

دوردرمانی: روشی برای ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی از طریق فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای تسهیل مراقبت‌های بهداشتی بیمار.

تروما: پریشانی عاطفی و روانی عمیقی که ناشی از تجربه یا مشاهده رویدادی ترسناک است.

خدمات تخصصی سلامت روان آگاه از تروما: این خدمات تشخیص می‌دهند که بسیاری از افرادی که با مسائل سلامت روان دست‌وپنجه نرم می‌کنند، تروما را تجربه کرده‌اند و مراقبت‌هایی را ارائه می‌دهند که نسبت به کسانی که دچار تروما شده‌اند حساس و حمایت‌کننده است.

برنامه درمانی: برنامه‌ای برای رسیدگی به نیازهای عضو و نظارت بر پیشرفت برای بازگرداندن بهترین سطح عملکردی ممکن برای وی.

TTY/TDD: دستگاه‌هایی که به افراد ناشنوا، کم‌شنوا یا دارای اختلال گفتاری کمک می‌کنند تا تماس تلفنی برقرار و دریافت کنند.

TTY مخفف «Teletypewriter» (تله‌تایپ‌رایتر) است. TDD مخفف «Telecommunications Device for the Deaf» (دستگاه مخابراتی برای ناشنوایان) است.

خدمات حرفه‌ای: خدماتی که به افراد در یافتن و حفظ شغل کمک می‌کند.

فهرست انتظار: فهرستی از افرادی که منتظر چیزی هستند که در حال حاضر در دسترس نیست، اما ممکن است در آینده وجود داشته باشد.

تحويل گرماگرم: انتقال روان و همدلانه مراقبت از یک ارائه‌دهنده به ارائه‌دهنده دیگر.



اطلاعات تکمیلی درباره شهرستان شما

خدمات حمایت همتایان Medi-Cal

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.

درمان قاطعانه مبتنی بر جامعه (ACT)

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.

درمان قاطعانه مبتنی بر جامعه، ویژه امور قضایی (FACT)

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.

مراقبت‌های تخصصی هماهنگ (CSC) برای اولین دوره روان‌پریشی (FEP)

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.

خدمات کلوب

- خدمات کلوب در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه نمی‌شود.

خدمات ارتقاء یافته کارکنان سلامت جامعه (CHW)

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.

اشتغال حمایتی

- در حال حاضر توسط شهرستان سانتا کلارا ارائه می‌شود. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [اطلاعات تماس شهرستان](#) مراجعه کنید.