

**San Francisco  
Department of Public Health**

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

**Система организованной помощи  
наркозависимым на основе  
программы Medi-Cal (DMC-ODS)  
Справочное руководство для  
клиентов (страхователей)**

**Substance User Disorder Services (SUD)  
(Служба лечения расстройств, связанных  
с употреблением психоактивных веществ)**

**1380 Howard St  
San Francisco, CA 94103**

Дата внесения изменений: 28 декабря 2023 г.  
Дата вступления в силу: 1 января 2024 г.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Это справочное руководство предоставляется получателю услуг при первом обращении за услугами.

## LANGUAGE TAGLINES

### English Tagline

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

### (Arabic) الشعار بالعربية

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

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

### ភ្នំសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

### 繁體中文標語 (Chinese)

請注意：如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 [1-888-246-3333]

(TTY: 711)。另外還提供針對殘疾人士的幫助和服務，例如盲文和需要較大字體閱讀，也是方便取用的。請致電 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。這些服務都是免費的。

### (Farsi) مطلب به زبان فارسی

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

### व्दी टैगलाइन (Hindi)

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



### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

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

### **日本語表記 (Japanese)**

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

### **한국어 태그라인 (Korean)**

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

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເປັນ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເປັນ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-246-3333] (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-888-246-3333] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

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



### **Русское примечание (Russian)**

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

### **Mensaje en español (Spanish)**

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

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

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

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

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

### **Примітка українською (Ukrainian)**

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

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

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



## СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ .....	6
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ .....	8
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....	11
УСЛУГИ .....	17
КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗОВАННОЙ ПОМОЩИ НАРКОЗАВИСИМЫМ НА ОСНОВЕ ПРОГРАММЫ MEDI-CAL.....	29
КАК ПОЛУЧИТЬ ПСИХИАТРИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ .....	34
КРИТЕРИИ ДЛЯ ДОСТУПА К УСЛУГАМ И МЕДИЦИНСКАЯ НЕОБХОДИМОСТЬ.....	35
ВЫБОР УЧРЕЖДЕНИЯ-ПОСТАВЩИКА УСЛУГ .....	37
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ КАРТАМ И ИНФОРМАЦИИ СПРАВОЧНИКА ЛЕЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ.....	41
УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ .....	41
ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ.....	45
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ .....	48
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ) .....	51
АДМИНИСТРАТИВНЫЕ СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА.....	57
ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL .....	61
УКАЗАНИЯ И РАСПОРЯЖЕНИЯ, СОСТАВЛЕННЫЕ ЗАРАНЕЕ .....	64
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ (СТРАХОВАТЕЛЕЙ) .....	66
ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ В ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ .....	70



## ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

### Другие языки

Вы можете бесплатно получить это Справочное руководство для пациентов и получателей услуг (страхователей) (далее — «Справочное Руководство») и другие материалы на других языках. Позвоните в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-Франциско) по номеру 1-888-246-3333 (TTY 711). Звонок по телефону бесплатен. В этом Справочном руководстве можно найти информацию о дополнительных языковых услугах, например услугах устного и письменного перевода.

### Другие форматы

Вы можете получить эту информацию бесплатно в других вспомогательных форматах, например, на шрифте Брайля или крупным шрифтом (например, 18 pt). Позвоните в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Франциско) по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Звонок по телефону бесплатный.

## **Услуги устного переводчика**

Служба психического здоровья Сан-Франциско предоставляет услуги устного перевода; квалифицированный переводчик доступен круглосуточно и бесплатен для вас. Вам не обязательно привлекать члена семьи или друга в качестве переводчика. Бесплатные услуги устного переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются круглосуточно без выходных. Чтобы получить это Справочное руководство на другом языке или помощь устного переводчика, лингвистические и культурные услуги, позвоните в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-Франциско) по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711). Звонок по телефону бесплатный.



## УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ

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

Служба психического здоровья Сан-Франциско предоставляет:

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

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

### **КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ**

Если вы считаете, что Служба психического здоровья Сан-Франциско не предоставила эти услуги или иным образом проявила дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, социального происхождения, национального происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, недееспособности в силу психического заболевания, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы

---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.





можете подать жалобу в Службу психического здоровья Сан-Франциско. Жалобу можно подать по телефону, в письменной форме или лично.

- По телефону: центр обращений Службы психического здоровья работает круглосуточно и без выходных по телефону **1-888-246-3333**.

Если вы плохо слышите или говорите, позвоните по номеру **711**.

- В письменной форме: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его, указав следующий адрес:

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

- Лично: посетите офис своего поставщика медицинских услуг или Центр обращений Службы психического здоровья и скажите, что хотите подать жалобу.

---

## **УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИФОРНИИ**

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

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

Формы жалоб доступны по адресу: <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- В электронном виде: отправьте сообщение по адресу эл. почты [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## **УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США**

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

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

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

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- В электронном виде: посетите портал претензий Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### КАК ГОРОД-ОКРУГ САН-ФРАНЦИСКО УЛУЧШАЕТ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ ПОСРЕДСТВОМ DMC-ODS

Вы обратились за получением услуг Medi-Cal по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Как участник системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal (California Drug Medi-Cal Organized Delivery System — DMC-ODS) в Калифорнии, город-округ Сан-Франциско стремится преобразовать сложившуюся в рамках Служб психического здоровья (BHS) систему оказания помощи при психических расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD), и тем самым способствовать оздоровлению и благополучию лиц, употребляющих психоактивные вещества и страдающих от соответствующих расстройств. Поставленная цель будет достигаться за счет улучшения доступа к высококачественной, экономически эффективной, структурно устойчивой системе лечения SUD, а также к услугам по оказанию временной помощи. В рамках оказания помощи по охране психического здоровья BHS уделяет особое внимание следующим аспектам, которые согласуются с пилотной программой DMC-ODS:


1. Система оказания помощи на основе информированного подхода к лечению психической травмы, которая способствует улучшению самочувствия и укреплению стрессоустойчивости для всех участников системы от наших клиентов до сотрудников, которые их обслуживают.
2. Практика культурного смирения, в соответствии с которой мы постоянно стремимся к пониманию разных культур и проявляем особую деликатность и открытость по отношению к культуре других людей. Мы признаем, что каждый из нас привносит свои собственные убеждения, ценности, предубеждения и привилегии в общество.
3. Комплексная медицинская помощь, предусматривающая заботу о физическом и психическом здоровье клиента, в том числе оценку потребностей родственников клиента и других важных для него людей.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

4. Работающие с психическими проблемами сотрудники, которые умеют сопереживать и придавать силу другим для их восстановления, а также вдохновляют окружающих и делятся своим опытом для создания системы, по-настоящему ориентированной на выздоровление.
5. Бережное отношение ко всем клиентам, обращающимся к нам за помощью.
6. Сотрудничество между клиентами и поставщиками услуг в составе команды, совместное принятие решений для обеспечения максимально скоординированной помощи.

DMC-ODS предлагает Сан-Франциско возможность смягчить неравенства в экономической сфере и здравоохранении за счет улучшения доступа к высококачественным, эффективным услугам лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Наша общесистемная цель заключается в сокращении числа посещений отделения неотложной помощи и случаев, когда дорогостоящие услуги становятся необходимыми.

 <b>Важные телефонные номера</b>	
Экстренная помощь	911
Круглосуточная бесплатная линия Службы психического здоровья	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
Комплексные кризисные услуги:	
Кризисные ситуации у детей	(415) 970-3800
Мобильная команда помощи при кризисных ситуациях	(415) 970-4000
Экстренная психиатрическая помощь Главного госпиталя Сан-Франциско	(628) 206-8125
Кризисная линия района Вестсайд	(415) 355-0311
Линия по предотвращению самоубийств и кризисная линия Сан-Франциско	(415) 781-0500
Отдел жалоб и апелляций	(415) 255-3632
Защитники прав пациентов	(800) 729-7727 (415) 552-8100



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## Почему важно прочитать это руководство?

Чтобы получать необходимую вам лекарственную помощь, важно понимать, как работает план медицинского страхования в рамках системы DMC-ODS. В этом справочном руководстве рассказывается о предоставляемых вам услугах и о том, как получить обслуживание. Здесь вы также найдете ответы на многие ваши вопросы.

Вы узнаете следующее:

- Как получить услуги по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ в рамках окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal,
- На какие услуги вы имеете право,
- Что делать, если у вас возникли вопросы или проблемы,
- Каковы ваши права и обязанности в качестве получателя услуг окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

Если вы еще не прочитали этот справочник, вам следует сохранить его, чтобы прочитать позже. Используйте этот справочник в качестве дополнения к справочнику получателя услуг, который вы получили при регистрации в вашей текущей программе страхового возмещения Medi-Cal. Ваше страховое возмещение по программе Medi-Cal может быть связано с планом управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal или с обычной программой Medi-Cal «Плата за услугу».

**В отношении вас как получателя услуг системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, окружная система DMC-ODS несет ответственность за следующие аспекты:**



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

- Определение того, соответствует ли вы установленным округом или сетью его учреждений-поставщиков критериям для получения услуг системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Координация вашего лечения в сотрудничестве с другими лечебными планами или системами оказания помощи по мере необходимости для облегчения перехода на другой вид лечения и направления для получателей услуг (страхователей) к профильным специалистам с гарантией того, что маршрут направления будет завершен, а новое учреждение-поставщик услуг примет на себя обязанность по лечению получателя услуг.
- Предоставление бесплатного номера телефона, по которому можно 24 часа в сутки и 7 дней в неделю получить информацию об услугах округной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Вы также можете связаться с округной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal по номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711), чтобы запросить услугу в нерабочее время.
- Наличие достаточного количества учреждений-поставщиков услуг рядом с вами, чтобы гарантировать, что вы можете получить услуги по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, покрываемые округной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, если они вам нужны.
- Информирование вас об услугах, доступных в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе.
- Предоставление вам услуг на вашем языке или (при необходимости) с помощью бесплатного для вас переводчика и информирование вас о том, что эти услуги переводчика доступны.
- Предоставление вам письменной информации о том, какие материалы вам доступны на других языках или в других форматах. Сан-Франциско предлагает материалы на английском, китайском, русском, испанском, тагальском и вьетнамском языках, а также необходимые вспомогательные средства и услуги.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

- Предоставление вам уведомления о любых существенных изменениях в информации, указанной в этом справочнике, как минимум за 30 дней до предполагаемой даты вступления изменений в силу. Изменение будет считаться существенным при увеличении или уменьшении количества или типа доступных услуг, при увеличении или уменьшении количества сетевых учреждений-поставщиков услуг, либо при любом другом изменении, которое повлияет на услуги, которые вы получаете через окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal
- Обеспечение постоянного доступа к вашему предыдущему учреждению-поставщику, не входящему в нашу сеть, в течение определенного периода времени, если смена учреждение-поставщика может привести к ухудшению вашего здоровья или увеличить риск госпитализации.

Позвоните в Службу психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711).

### **Информация для клиентов (страхователей), которым нужны материалы на другом языке**

Участники программ, которым нужны материалы на другом языке, могут позвонить в Службу психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711).

### **Информация для лиц, у которых имеются трудности с чтением**

Участники программ, у которых имеются трудности с чтением, могут позвонить в Службу психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711).

### **Информация для лиц с нарушением слуха**

Участники программ, у которых имеются нарушения слуха, могут позвонить в Службу психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711).

### **Информация для лиц с нарушениями зрения**

Слабовидящие участники программ могут обратиться в Департамент здравоохранения к координатору по вопросам культурного взаимодействия

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



Службы психического здоровья (Behavioral Health Services Cultural Competency Coordinator) по электронной почте BHS-JEDI@sfdph.org и запросить материалы на шрифте Брайля либо попросить организовать сеанс чтения материалов для клиентов.

### **Уведомление о политике конфиденциальности**

Политика конфиденциальности San Francisco Department of Public Health (Департамент здравоохранения Сан-Франциско) доступна по адресу <https://www.sf.gov/resource/2023/dph-privacy-policies>



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



## УСЛУГИ

### Что такое «окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal»?

Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal — это медицинские услуги для людей, страдающих расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ или, в некоторых случаях, с риском развития расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые не может лечить обычный врач.

Дополнительную информацию можно найти в разделе, посвященном раннему выявлению (скринингу), краткосрочному вмешательству, направлению на лечение и услугам раннего вмешательства в настоящем руководстве.

Услуги окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal охватывают:

- Амбулаторное лечение
- Интенсивное амбулаторное лечение
- Лечение в условиях стационара
- Услуги программы лечения от опиоидной (наркотической) зависимости
- Услуги помощи при абстиненции
- Лекарства для лечения зависимости (MAT)
- Услуги по восстановлению здоровья
- Услуги по координации ухода
- Услуги ситуационного управления
- Мобильные кризисные услуги

Услуги, предлагаемые окружной системой DMC-ODS, доступны по телефону или посредством телемедицины, за исключением медицинских оценок, необходимых для лечения от опиоидной (наркотической) зависимости и абстиненции. Частичная госпитализация и услуги поддержки по схеме «равный равному» доступны только для взрослых в определенных округах, но не в Сан-Франциско. Если вы хотите



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

узнать больше о каждой услуге, предоставляемой в рамках окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, см. описания ниже.

### **Услуги амбулаторного лечения**

- Консультационные услуги предоставляются получателю услуг до девяти часов в неделю для взрослых и менее шести часов в неделю для получателей услуг (страхователей) в возрасте до 21 года, когда это необходимо по медицинским показаниям. Услуги могут превышать максимальное количество в зависимости от индивидуальной медицинской необходимости. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом в любом подходящем месте в сообществе лично, по телефону или посредством телемедицины.
- Амбулаторные услуги включают оценку состояния, координацию лечения, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя и других веществ, не связанных с опиоидами, обучение пациентов с расстройствами, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.
- Размер групп имеет следующие ограничения: не меньше двух (2) и не больше двенадцати (12) получателей услуг.

### **Интенсивное амбулаторное лечение**

- Интенсивное амбулаторное лечение (минимум девять часов, максимум 19 часов в неделю для взрослых пациентов и минимум шесть часов, максимум 19 часов в неделю для получателей услуг (страхователей) младше 21) предоставляется получателям услуг, когда установлено, что это необходимо по медицинским показаниям. Услуги состоят в основном из консультирования и обучения проблемам, связанным с зависимостью.

---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом в спланированной обстановке. Услуги интенсивного амбулаторного лечения могут предоставляться лично, с помощью телемедицины или по телефону.

- Интенсивные амбулаторные услуги предусматривают те же условия, что и амбулаторные услуги. Основным отличием является увеличенное количество часов предоставления.

### **Стационарная реабилитация** (при условии наличия предварительного разрешения от округа)

- Стационарная реабилитация — это круглосуточная немедицинская краткосрочная программа с проживанием вне психиатрической лечебницы, в рамках которой получателям услуг с диагнозом «расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ» предоставляются реабилитационные услуги, когда они признаны необходимыми по медицинским показаниям. Получатель услуг должен проживать в учреждении и получать поддержку в своих усилиях по восстановлению, поддержанию и применению навыков межличностного общения и самостоятельной жизни и доступа к системам поддержки сообщества. Большинство услуг предоставляется при личном контакте; тем не менее, телемедицина и телефон также могут использоваться для оказания услуг, пока человек находится на стационарном лечении. Учреждения-поставщики медицинских услуг и лица, проживающие в учреждении, совместно работают над определением барьеров, установлением приоритетов, постановкой целей и решением проблем, связанных с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ. Цели включают в себя контроль и воздержание, подготовку к событиям, провоцирующим рецидивы, улучшение личного здоровья и социального функционирования, а также вовлеченность в процесс реабилитации.



- Для получения услуги стационарной реабилитации необходимо иметь предварительное разрешение от администрации окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Стационарная реабилитация предусматривает первичный прием и оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную психологическую терапию, лекарства для лечения зависимости при расстройстве, связанном с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя, и других расстройствах, не связанных с употреблением опиоидов, но связанных с употреблением психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению, а также услуги кризисного вмешательства при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.
- Учреждения-поставщики услуг стационара должны либо предлагать лекарства для лечения зависимости непосредственно на месте, либо облегчать доступ к лекарствам для лечения зависимости за пределами учреждения во время лечения в стационаре. Учреждения-поставщики услуг стационара не выполняют это требование, лишь предоставляя контактную информацию поставщикам лекарств для лечения зависимости. Учреждения-поставщики услуг стационара обязаны прописывать и предлагать получателям услуг лекарства, покрываемые страховкой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

### **Программа лечения от опиоидной (наркотической) зависимости**

- Программа лечения от опиоидной (наркотической) зависимости является амбулаторной программой, в рамках которой предоставляются по назначению врача по медицинским показаниям одобренные Управлением по контролю за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA) препараты для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Программы лечения от опиоидной (наркотической)



зависимости должны предлагать и назначать получателям услуг лекарства, входящие в рецептурный справочник системы организованной помощи для наркозависимых Medi-Cal, включая метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфурам.

- Получатель услуг должен получать как минимум 50 минут консультаций в течение календарного месяца. Эти консультативные услуги могут предоставляться лично, посредством телемедицины или по телефону. Услуги по лечению от опиоидной (наркотической) зависимости включают оценку состояния, координацию лечения, консультирование, семейную терапию, медикаментозное лечение, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя, и других расстройствах, связанных с употреблением не-содержащих опия психоактивных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги кризисного вмешательства в случае расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

### **Помощь при абстиненции**

- Помощь при абстиненции является срочной и предоставляется на краткосрочной основе. Помощь при абстиненции может быть оказана до завершения полного обследования и может предоставляться в амбулаторных условиях, в учреждениях с проживанием или в больничных условиях.
- Независимо от типа учреждения, где содержится получатель услуг, в процессе детоксикации он должен находиться под наблюдением. Получатели услуг, получающие помощь при абстиненции как в учреждении, предоставляющим услуги проживания, так и в условиях стационара, должны постоянно находиться в учреждении. Необходимое с медицинской точки зрения обеспечение и реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или лицензированным назначающим врачом.



- Услуги по управлению абстинентным синдромом включают оценку состояния, координацию ухода, медикаментозное лечение, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, лекарства для лечения зависимости при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя, и расстройствах, связанных с употреблением неопиоидных психоактивных веществ, наблюдение и услуги по восстановлению.

### **Лекарства для лечения зависимости**

- Лекарства для лечения зависимости доступны в клинических и неклинических случаях. Лекарства для лечения зависимости включают все одобренные федеральной службой по контролю за пищевыми продуктами и лекарственными препаратами (FDA) лекарства и биологические продукты для лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя, опиоидов и психоактивных веществ. Получатель услуг имеет право на получение лекарств для лечения зависимости на месте лечения или по направлению за пределами учреждения. В число одобренных лекарств входят:
  - Акампросат кальция
  - Бупренорфина гидрохлорид
  - Бупренорфин пролонгированного действия для инъекций (Sublocade)
  - Бупренорфин/наллоксона гидрохлорид
  - Наллоксона гидрохлорид
  - Налтрексон (перорально)
  - Инъекционная суспензия микросфер налтрексона (Vivitrol)
  - Лофексидина гидрохлорид (Lucemyra)
  - Дисульфирам (Antabuse)
  - Метадон (поставляется программами лечения наркозависимости).
- Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться вместе со следующими услугами: оценка, координация ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейная терапия, медикаментозное лечение, обучение пациентов, услуги по



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

восстановлению, кризисное вмешательство при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, помощь при абстиненции.

Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться как часть любой услуги системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, включая, например, услуги амбулаторного лечения, интенсивные амбулаторные услуги и лечение в стационаре.

- Получатели услуг (страхователи) могут получать лекарства для лечения зависимости за пределами окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Например, лекарства для лечения зависимости, такие как бупренорфин, могут выписываться некоторыми врачами первичной медицинской помощи, работающими с вашей администрацией плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal или обычной программой Medi-Cal, которая оплачивает услуги согласно схеме «Отдельная оплата за каждую услугу» («Fee-for-Service»), и могут отпускаться или вводиться в аптеке.

### **Услуги по восстановлению здоровья**

- Услуги по восстановлению здоровья могут быть важны для вашего выздоровления и хорошего самочувствия. Услуги по восстановлению могут помочь вам подключиться к медицинскому сообществу, что поможет вам заботиться о своем здоровье и получать соответствующие лечебные услуги. Таким образом, эта услуга подчеркивает вашу роль в управлении вашим здоровьем, использовании эффективных стратегий поддержки самоконтроля и организации внутренних и общественных ресурсов для обеспечения постоянной самопомощи.
- Вы можете получать услуги по восстановлению на основании вашей самооценки или оценки учреждением-поставщиком услуг риска рецидива. Услуги могут предоставляться лично, с помощью телемедицины или по телефону.
- Услуги по восстановлению включают оценку состояния, координацию ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование,



семейную терапию, мониторинг восстановления и компоненты предотвращения рецидивов.

### **Координация ухода**

- Услуги по координации ухода состоят из мероприятий, направленных на координацию лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, помощи при внебольничной психологической помощи, психиатрической и медицинской помощи, а также на обеспечение связи со службами и средствами поддержки вашего здоровья. Координация ухода предоставляется со всеми услугами и может осуществляться в клинических или неклинических условиях, в том числе в вашем сообществе.
- Услуги по координации ухода включают координацию с поставщиками медицинских и психиатрических услуг для мониторинга и поддержки состояния здоровья, планирования выписки и координации со вспомогательными службами, включая подключение вас к общественным службам, таким как уход за детьми, транспорт и жилье.

### **Ситуационное управление (зависит от округа)**

- Получатели услуг в возрасте до 21 года могут иметь право на обслуживание в соответствии с требованиями программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа, в котором проживают.
- Предоставление услуг ситуационного управления не является обязательным для участвующих округов. Округ Сан-Франциско принимает участие в пилотном проекте с ограниченным количеством программ.
- Услуги ситуационного управления представляют собой основанное на фактических данных лечение расстройства, связанного с употреблением стимуляторов, при котором соответствующие критериям получатели услуг будут участвовать в структурированной 24-недельной амбулаторной программе по ситуационному управлению, за которой последуют шесть или более месяцев дополнительного лечения и услуг поддержки восстановления без поощрений.



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



- Первые 12 недель услуг по ситуационному управлению включают в себя ряд поощрений за достижение целей лечения, в частности за отказ от употребления стимуляторов (например, кокаина, амфетамина и метамфетамина), что будет подтверждено анализами мочи на наркотики. Поощрения состоят из денежных эквивалентов (например, подарочные карты).
- Услуги по ситуационному управлению доступны только получателям услуг, которые получают услуги в нежилых условиях, управляемых участвующим учреждением-поставщиком, и зарегистрированы и участвуют в комплексном индивидуальном курсе лечения.

### **Мобильные кризисные услуги**

- Получатели услуг в возрасте до 21 года могут иметь право на обслуживание в соответствии с требованиями программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа, в котором проживают.
- Мобильные кризисные службы оказывают помощь людям, испытывающим кризис психического здоровья и/или кризис употребления психоактивных веществ («кризис поведенческого здоровья»).
- Услуги мобильных кризисных служб предоставляются медицинскими работниками в том месте, где человек столкнулся с кризисной ситуацией, в том числе дома, на работе, в школе или в любых других местах, за исключением больниц или других учреждений. Мобильные кризисные службы доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- Мобильные кризисные службы обеспечивают быстрое реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию в условиях сообщества. Если вам потребуется дополнительная помощь, операторы мобильной кризисной службы передадут вас профильным специалистам или направят в другие службы.
- В Службе психического здоровья Сан-Франциско действует подразделение комплексных кризисных услуг (CCS), которое сортирует поступающие



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

вызовы и реагирует на кризисные ситуации в округе. Группы реагирования состоят из двух человек, один из которых является лицензированным или дипломированным врачом, а другой — медицинским работником.

- CCS предлагает услуги с учетом разнообразных этнических и языковых предпочтений, в том числе на распространенных в округе языках, таких как испанский, кантонский, китайский, русский и тагальский. Другие языки доступны с услугами переводчика по телефону или лично.
- Сотрудники CCS применяют стратегии снижения вреда с учетом знаний о природе психологических травм.
- CCS сотрудничает с поставщиками услуг, участвующими в уходе за лицом, нуждающимся в помощи, а также, при необходимости, с учреждениями, занимающимися приемом и стабилизацией пациентов в кризисных ситуациях, и координирует свои действия с ними.
- CCS имеет доступ к электронным медицинским картам клиентов, находящихся под нашей опекой, для ознакомления с историей болезни и информацией поставщиков услуг.

### **Скрининг, оценка, краткое вмешательство, направление на лечение**

Проверка на алкоголь и наркотики, оценка, краткосрочные вмешательства и направление на лечение не покрываются страховкой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Эти услуги покрываются в программе Medi-Cal Fee-for-Service и в системе управляемой медицинской помощи Medi-Cal для получателей услуг в возрасте 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания должны предоставлять покрываемые услуги по расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ, включая скрининг на употребление алкоголя и наркотиков, оценку состояния, краткосрочные вмешательства и направление на лечение (SABIRT) для получателей услуг в возрасте 11 лет и старше.



## **Услуги раннего вмешательства**

Услуги раннего вмешательства покрываются услугами системы организованной доставки лекарств за счет страхования Medi-Cal для получателей помощи в возрасте до 21 года. Любой получатель услуг младше 21 года, по результатам скрининга признанный находящимся в группе риска развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, может получать любые услуги, покрываемые амбулаторным уровнем обслуживания, в качестве услуг раннего вмешательства. Диагноз расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, не требуется для услуг раннего вмешательства для получателей услуг (страхователей) в возрасте до 21 года.

## **Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение (EPSDT)**

Получатели услуг в возрасте до 21 года имеют право на получение услуг, описанных ранее в этом руководстве, а также дополнительных услуг Medi-Cal в рамках покрытия под названием «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение».

Чтобы иметь право на получение услуг Раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения, получатель услуг должен быть моложе 21 года и иметь полную программу Medi-Cal. Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение покрывают услуги, которые необходимы с медицинской точки зрения для исправления или ослабления дефектов, а также улучшения физического и поведенческого здоровья. Услуги, которые стабилизируют, поддерживают, улучшают состояние или делают его более переносимым, считаются помощью при состоянии и покрываются как услуги Раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Критерии доступа к услугам системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal для страхователей в возрасте до 21 года отличаются: они более гибкие, чем критерии доступа для взрослых и должны соответствовать требованиям к раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, а также намерениям по профилактике и раннему вмешательству при лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ.



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

**Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны в рамках программ управляемого медицинского обслуживания или «обычной» программы Medi-Cal «Плата за услугу»**

Программы управляемого медицинского обслуживания должны предоставлять покрываемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в том числе скрининг на употребление алкоголя и наркотиков, оценку состояния, краткосрочные вмешательства и направление на лечение (SABIRT) для получателей услуг (страхователей) в возрасте 11 лет и старше (включая беременных) в учреждениях предоставления первичной медицинской помощи, скрининг на употребление табака, алкоголя, а также скрининг на запрещенные наркотики. Планы управляемого медицинского обслуживания также должны предусматривать или обеспечивать организацию предоставления препаратов для лечения зависимости (также известных как «медикаментозное лечение»), предоставляемых в учреждениях первичной медицинской помощи, стационарных больницах, отделениях неотложной помощи и других медицинских учреждениях, работающих по контракту. Планы управляемого медицинского обслуживания также должны предоставлять услуги неотложной помощи, необходимые для стабилизации состояния получателя услуг, включая добровольную стационарную детоксикацию.



## КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗОВАННОЙ ПОМОЩИ НАРКОЗАВИСИМЫМ НА ОСНОВЕ ПРОГРАММЫ MEDI-CAL

### Как воспользоваться услугами системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?

Если вы считаете, что вам необходимы услуги по лечению от употребления психоактивных веществ, вы можете получить их, запросив их самостоятельно в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Вы можете позвонить по бесплатному номеру вашего округа, указанному в начале этого справочника. Вас также могут направить в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе для получения услуг по лечению от употреблением психоактивных веществ, другими способами.

Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе необходима для того, чтобы принимать направления на лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, от терапевтов, специалистов в области поведенческого здоровья и других учреждений-поставщиков первичной медицинской помощи, которые считают, что вам могут понадобиться эти услуги, а также от вашего плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal, если вы являетесь его получателем услуг. Обычно врачу общей практики или плану управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal потребуется ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, чтобы выдать направление, за исключением случаев крайней необходимости. Другие люди и организации также могут направлять на услуги, предоставляемые округом, включая школы, окружные отделы социального обеспечения или социальные службы, смотрители за умственно отсталыми, опекуны или члены семьи и правоохранительные органы.

Покрываемые услуги доступны через сеть учреждений-поставщиков услуг Сан-Франциско. Если какой-либо контрактный поставщик возражает против предоставления или иной поддержки какой-либо покрываемой услуги, Сан-



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Франциско организует предоставление услуги другим учреждением-поставщиком. Ваш округ не может отклонить запрос на проведение первоначальной оценки, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для доступа к окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

Информацию о запросе на передачу обслуживания при оказании медицинской помощи см. на стр. 70.

### **Где я могу получить услуги системы организованной помощи наркозависимым, которые оплачиваются за счет страхования Medi-Cal?**

Сан-Франциско участвует в программе системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Поскольку вы проживаете в Сан-Франциско, вы можете получать услуги системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в округе, где вы проживаете. Если услуги системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не предоставляются в вашем округе, ваш округ организует для вас получение услуг за пределами округа, когда это необходимо и целесообразно. Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего округа сотрудничает с рядом поставщиков услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые могут лечить состояния, покрываемые планом. Другие округа, не участвующие в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, могут предоставлять следующие услуги Medi-Cal по лечению зависимости:

- Интенсивное амбулаторное лечение
- Лечение от опиоидной (наркотической) зависимости
- Амбулаторное лечение
- Помощь при злоупотреблении психоактивными веществами в перинатальный период (страховка не покрывает проживание и питание)

Если вы младше 21 года, вы также имеете право на получение услуг Раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения в любом другом округе штата.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## **Помощь в нерабочее время**

Получатели услуг могут позвонить по телефону 1-888-246-3333 или 1-415-255-3737 (TTY: 711). Лица, нуждающиеся в помощи при абстиненции, могут обращаться непосредственно в клиники поставщиков соответствующих услуг.

## **Как я узнаю, что мне нужна помощь?**

У многих людей бывают трудные времена в жизни, и они могут испытывать проблемы, связанные с употреблением психоактивных веществ. Самое важное, что нужно помнить, это то, что в таких ситуациях всегда можно получить помощь. Если вы имеете право на участие в программе Medi-Cal и считаете, что вам может понадобиться профессиональная помощь, вам следует запросить информацию в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, чтобы узнать наверняка, поскольку в настоящее время вы проживаете в округе-участнике системы DMC-ODS.

## **Как узнать, когда ребенку или подростку нужна помощь?**

Вы можете связаться с администрацией округа, участвующего в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, чтобы провести оценку состояния для вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у него или нее проявляются какие-либо признаки употребления психоактивных веществ. Если ребенок или подросток имеет право на страхование в программе Medi-Cal, и проведенная администрацией округа оценка показывает, что необходимы услуги по лечению от наркомании и алкоголизма, покрываемые участвующим округом, округ организует получение этих услуг вашим ребенком или подростком.



## **Когда я могу получить услуги в рамках окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal**

Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна соответствовать установленным государством стандартам времени приема при планировании приема для получения услуг от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна предложить вам прием, который соответствует следующим стандартам времени приема:

- В течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало предоставления услуг амбулаторным и интенсивным амбулаторным службам у учреждения-поставщика медицинских услуг, занимающихся расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ;
- В течение 3 рабочих дней с момента вашего запроса на услуги Программы лечения от опиоидной (наркотической) зависимости;
- Несрочный повторный прием в течение 10 дней, если вы проходите курс лечения продолжающегося расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, за исключением некоторых случаев, выявленных вашим лечащим врачом.

Однако указанные сроки могут быть более продолжительными, если ваше учреждение-поставщик услуг сочтет, что более длительное время ожидания уместно с медицинской точки зрения и не причиняет вреда вашему здоровью. Если вы считаете, что продолжительность этого периода вредна для вашего здоровья, обратитесь в клиентскую службу вашего плана медицинского страхования по телефону 1-888-246-3333. Вы имеете право подать жалобу, если вам не оказывается своевременная помощь. Дополнительную информацию о подаче жалобы см. в разделе «Процесс подачи жалоб» в этом Справочном руководстве.





## Кто решает, какие услуги я буду получать?

В процесс принятия решения о том, какие услуги вам необходимо получать через окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вовлечены вы, ваш врач и окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Учреждение-поставщик услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, оценит наличие у вас расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, и предложит наиболее подходящие услуги для ваших нужд. Вы сможете получать некоторые необходимые вам услуги, пока ваш поставщик услуг проводит такую оценку вашего состояния.

Если вам не исполнился 21 год, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна предоставлять необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут исправить или улучшить ваше психическое состояние. Услуги, которые поддерживают, улучшают или позволяют добиться более терпимого поведенческого состояния здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.



## КАК ПОЛУЧИТЬ ПСИХИАТРИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ

### Где можно получить специализированную психиатрическую помощь?

Вы можете получить специализированную психиатрическую помощь в округе, в котором вы проживаете, и, при необходимости, за его пределами. В каждом округе есть специализированные службы по оказанию психиатрической помощи для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще нет 21 года, вы имеете право на дополнительное покрытие и оплачиваемые услуги в рамках Раннего и периодического раннего выявления, диагностики и лечения.

Ваш план медицинского страхования в области психического здоровья определит, соответствуете ли вы критериям получения специализированной психиатрической помощи. Если вы соответствуете критериям, служба вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья направит вас к учреждению-поставщику психиатрических услуг, который проведет осмотр, чтобы определить, какие услуги могут быть рекомендованы вам. Вы также можете запросить проведение оценки в службе вашего плана управляемого медицинского обслуживания, если являетесь получателем услуг такого плана. Если специалисты плана управляемого медицинского обслуживания определяют, что вы соответствуете критериям для получения специализированной психиатрической помощи, служба сервиса клиентов плана управляемого медицинского обслуживания поможет вам перейти на получение психиатрической помощи через план медицинского страхования в области психического здоровья. Для получения психиатрической помощи не предусмотрены ограничения, то есть вы даже сможете получать неспециализированную психиатрическую или психологическую помощь в рамках плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal в дополнение к специализированной психиатрической помощи. Вы можете получить доступ к этим услугам через своего поставщика психиатрических услуг, если ваш поставщик услуг определит, что такие услуги клинически вам подходят и что они совместимы и не дублируют друг друга.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## КРИТЕРИИ ДЛЯ ДОСТУПА К УСЛУГАМ И МЕДИЦИНСКАЯ НЕОБХОДИМОСТЬ

### Каковы критерии получения страхового покрытия услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ?

В рамках принятия решения о том, нужны ли вам услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal будет работать с вами и вашим учреждением-поставщиком, чтобы решить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. В этом разделе объясняется, как ваш участвующий округ будет принимать это решение.

Ваше учреждение-поставщик услуг свяжется с вами, чтобы провести оценку ваших потребностей и определить, какие услуги окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вам больше всего подходят. Эта оценка должна проводиться лично, с помощью телемедицины или по телефону. Во время проведения оценки вы можете получать некоторые услуги.

После того, как ваш поставщик завершит оценку ваших потребностей, он определит, соответствуете ли вы следующим критериям доступа для получения услуг через окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal:

- Вы должны быть участником программы страхования Medi-Cal.
- Вы должны проживать в округе, участвующем в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Получатель услуг в возрасте старше 21 года должен иметь хотя бы один диагноз из перечисленных в «Диагностическом и статистическом руководстве по психическим и аддиктивным расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ» (за исключением расстройств, связанных с употреблением табака и расстройств, не связанных с употреблением психоактивных веществ), или иметь ранее, до тюремного

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



заклучения или во время тюремного заключения, хотя бы один диагноз из перечисленных в «Диагностическом и статистическом руководстве по психическим и аддиктивным расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ» (за исключением расстройств, связанных с употреблением табака, и расстройств, не связанных с употреблением психоактивных веществ).

- Получатели услуг в возрасте до 21 года могут получать все услуги системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal при условии, что поставщик услуг подтвердит, что такая услуга может исправить или улучшить состояние при расстройстве, связанном с употреблением психоактивных веществ, даже если диагноз не определен. Даже если вы проживаете в округе, не охваченном системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, вы все равно можете получать такие услуги, если вы младше 21 года.
- Получатель услуг должен соответствовать определению «обоснованной с медицинской точки зрения необходимости», сформулированному American Society of Addiction Medicine (Американское общество аддиктивной медицины, ASAM) и основанному на критериях ASAM (критерии ASAM представляют собой национальные стандарты лечения зависимостей и состояний, связанных с употреблением психоактивных веществ).

### **Что такое обоснованная с медицинской точки зрения необходимость**

Услуги, которые вы получаете, должны быть необходимы с медицинской точки зрения и соответствовать вашему состоянию. Для лиц в возрасте 21 года и старше услуга необходима по медицинским показаниям, когда это разумно и необходимо для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или для облегчения сильной боли. Для получателей услуг (страхователей) в возрасте до 21 года услуга необходима по медицинским показаниям, если она позволяет исправить или помочь в случае злоупотребления психоактивными веществами или расстройства, связанного с употреблением

---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



психоактивных веществ. Услуги, которые поддерживают, помогают, улучшают или делают более переносимым злоупотребление психоактивными веществами или расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, рассматриваются как «полезные» для таких состояний и, таким образом, покрываются как Услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

## ВЫБОР УЧРЕЖДЕНИЯ-ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

### Как мне найти учреждение, в котором я мог бы проходить курс лечения от злоупотребления психотропными препаратами?

Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal может наложить некоторые ограничения на ваш выбор учреждений-поставщиков. Вы можете запросить, чтобы система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе предоставила вам первоначальный выбор учреждений-поставщиков. Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе также должна позволять вам менять поставщиков. Если вы просите сменить учреждение-поставщика услуг, округ должен предоставить вам возможность выбора поставщика услуг в той мере, насколько это возможно и целесообразно.

Вашему округу необходимо опубликовать текущий справочник учреждений-поставщиков услуг в Интернете. Если у вас есть вопросы о текущих учреждениях-поставщиках медицинских услуг или вы хотите получить обновленный каталог учреждений-поставщиков услуг, посетите веб-сайт вашего округа <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> или позвоните по бесплатному номеру телефона округа (1-888-246-3333). Этот каталог поставщиков услуг доступен в бумажном виде бесплатно по запросу в течение пяти рабочих дней. С вашего разрешения он также может быть отправлен вам по электронной почте в электронном виде.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Иногда учреждения-поставщики окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal решают больше не предоставлять услуги DMC-ODS в округе в качестве учреждения-поставщика окружной системы DMC-ODS, больше не заключают договор с окружной системой DMC-ODS или больше не принимают пациентов окружной системы DMC-ODS самостоятельно или по запросу окружной системы DMC-ODS. В этом случае, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна добросовестно направить письменное уведомление о прекращении контракта с учреждением-поставщиком в течение 15 дней после получения или выдачи уведомления о прекращении каждому, кто получал услуги по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, от учреждения-поставщика.

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

**После того как я выберу учреждение-поставщика, может ли окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal указывать поставщику, какие услуги я буду получать?**

Вы, ваше учреждение-поставщик медицинских услуг и окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal участвуете в принятии решения о том, какие услуги вам необходимо получать в округе, следуя критериям для получения услуг окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Иногда округ оставляет решение за вами и учреждением-поставщиком медицинских услуг. В других случаях окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal может потребовать, чтобы ваш врач попросил окружную систему DMC-ODS рассмотреть причины, по которым, по мнению поставщика, вам



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

нужна эта услуга до того, как услуга будет оказана. Проводя проверку, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна пользоваться услугами квалифицированного специалиста.

Этот процесс проверки называется процессом утверждения плана.

Предварительное разрешение на услуги разрешено запрашивать только в отношении услуг стационарной реабилитации и услуг лечения в условиях стационара (за исключением услуг оказания помощи при абстиненции). Процесс утверждения плана в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должен осуществляться в определенные сроки. В рамках стандартной процедуры утверждения окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal принимает решение по запросу вашего учреждения-поставщика услуг в течение 14 календарных дней.

Если вы или ваш врач запрашиваете, или если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal считает, что в ваших интересах получить больше информации от вашего учреждения-поставщика, сроки могут быть продлены еще на 14 календарных дней. Примером того, когда продление может быть в ваших интересах, является случай, когда округ считает, что он может одобрить запрос вашего учреждения-поставщика медицинских услуг на получение разрешения, если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal получила дополнительную информацию от вашего учреждения-поставщика медицинских услуг и вынуждена отклонить запрос без предоставления информации. Если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal продлевает сроки, округ направит вам письменное уведомление о продлении.

Если округ не примет решение в течение срока, необходимого для стандартного или ускоренного запроса на утверждение, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна отправить вам Уведомление об отказе в предоставлении услуг, в котором будет сказано, что в



услугах отказано, и что вы можете подать апелляцию или запросить проведение слушания на уровне штата для выяснения справедливости решения.

Вы можете обратиться в службу окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal для получения дополнительной информации о процессе утверждения.

Если вы не согласны с решением службы окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal о процессе выдачи разрешения, вы можете подать апелляцию в правительство (администрацию) округа или запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата для выяснения справедливости решения. Дополнительную информацию см. в разделе «Решение проблемных вопросов».

### **Какие учреждения-поставщики работают в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?**

Если вы впервые пользуетесь окружной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, полный список учреждений-поставщиков в вашей окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal можно найти по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>; он содержит информацию о местонахождении учреждений-поставщиков услуг, предоставляемых ими услугах по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также другую информацию, которая поможет вам получить доступ к медицинскому обслуживанию, включая информацию о культурных и языковых услугах, которые они предоставляют. можно получить у учреждений-поставщиков услуг. Если у вас есть вопросы о учреждениях-поставщиках медицинских услуг, позвоните по бесплатному номеру вашего округа, указанному в начале этого справочника.





## **ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ КАРТАМ И ИНФОРМАЦИИ СПРАВОЧНИКА ЛЕЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ**

Ваш округ обязан создать и поддерживать безопасную систему, позволяющую вам получать доступ к вашей медицинской документации и находить поставщиков медицинских услуг с помощью распространенных технологий, таких как компьютер, планшет или смартфон. Эта система называется интерфейсом прикладного программирования (API) для доступа к информации о пациенте. Информацию, которую следует учитывать при выборе приложения для доступа к вашим медицинским картам, поиска поставщика услуг и ресурсов, посвященных обучению участников программ, можно найти по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>.

Округ Сан-Франциско развернет API доступа к пациентам в 2024 календарном году. Когда API станет полностью доступен, этот справочник будет обновлен и разослан пользователям.

### **УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

**Какие у меня есть права в случае, когда окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal откажет в предоставлении услуг, которые я хочу получить или думаю, что они мне нужны?**

Если система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе отказывает, ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает услуги, которые вы хотите или считаете, что должны получать, вы имеете право на получение в письменном виде уведомления (называемого «Уведомление об отказе в предоставлении услуг от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal»). Вы также имеете право не согласиться с решением, подав апелляцию. В приведенных ниже разделах обсуждается ваше право на уведомление и что делать, если вы не согласны с решением окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## Что такое «отказ в предоставлении услуг»?

Уведомление об отказе в предоставлении услуг определяется как любое из следующих действий, предпринятых окружной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

1. Отказ или ограниченное разрешение на запрашиваемую услугу, включая решения, основанные на типе или уровне услуги, медицинской необходимости, уместности, условиях или эффективности покрытия;
2. Сокращение, приостановка или прекращение ранее одобренной услуги;
3. Отказ полностью или частично в оплате услуги;
4. Несвоевременное оказание услуг;
5. Непринятие мер в установленные сроки для стандартного разрешения жалоб и апелляций (Если вы подаете жалобу в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, и окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не сообщит вам письменно о решении по вашей жалобе в течение 90 дней. Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не свяжется с вами письменно, чтобы сообщить о решении по вашей апелляции в течение 30 дней, или если вы подали заявление на ускоренную апелляцию и не получили ответ в течение 72 часов.); или
6. Отклонение запроса получателя услуг об оспаривании финансовой ответственности.

## Что такое «Уведомление об отказе в предоставлении услуг»?

Уведомление об отказе в предоставлении услуг, которое система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего округа направит вам, если примет решение об отказе, ограничении, сокращении, задержке или прекращении предоставления вам услуг, а ваше учреждение-поставщик услуг считает, что вы должны получить такие услуги. Это включает отказ в оплате услуги, отказ на основании заявления о том, что услуги не покрываются, или отказ



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

на основании того, что услуга предназначена для другой системы обеспечения, или отказ в просьбе об оспаривании финансовой ответственности. Уведомление об отказе в предоставлении услуг также используется, чтобы сообщить вам, если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены вовремя или если вы не получили услуги в рамках окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в предусмотренный срок.

### **Сроки отправки уведомления**

Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна отправить уведомление получателю услуг по почте не менее чем за 10 дней до даты принятия мер по прекращению, приостановке или сокращению ранее одобренной в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal услуги. Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal также должна отправить уведомление получателю услуг в течение двух рабочих дней после принятия решения об отказе в оплате или решений, приводящих к отказу, задержке или изменению всех или части запрошенных услуг в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

### **Всегда ли я буду получать Уведомление об отказе в предоставлении услуг, если я не получаю услуги, которые хотел бы?**

Да, вы должны получить Уведомление об отказе в предоставлении услуг. Однако, если вы не получили уведомление, вы можете подать апелляцию в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal или, если вы завершили процесс апелляции, вы можете запросить Обоснованное слушание на уровне штата. Когда вы связываетесь со своим округом, укажите, что вы получили отказ в предоставлении услуг, но не получили уведомление. Информация о том, как подать апелляцию или запросить справедливое судебное разбирательство, включена в данное руководство. Информация также должна быть доступна в офисе вашего учреждения-поставщика медицинских услуг.

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



## Какая информация содержится в Уведомлении об отказе в предоставлении услуг?

В Уведомлении об отказе в предоставлении услуг будет указано:

- Как окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal повлияла на вас и вашу способность получать услуги.
- Дата вступления решения в силу и причина, по которой окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal приняла такое решение.
- Правила штата или федеральные правила, которым окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal следовала при принятии решения.
- Каковы ваши права, если вы не согласны с действиями окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Как подать апелляцию в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Как подать запрос на проведение беспристрастного слушания на уровне штата.
- Как запросить ускоренную апелляцию или ускоренное беспристрастное слушание.
- Как получить помощь при подаче апелляции или запросе проведения беспристрастного слушания на уровне штата.
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить беспристрастное слушание на уровне штата.
- Ваши права продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решение по апелляции или беспристрастному слушанию на уровне штата, как запросить продолжение предоставления этих услуг и будут ли расходы на эти услуги покрываться программой Medi-Cal.



- Когда вам необходимо подать апелляцию или запрос на беспристрастное слушание штата, если вы хотите, чтобы услуги продолжались.

### **Что делать, когда я получу уведомление об отказе в предоставлении услуг?**

Когда вы получите Уведомление об отказе в предоставлении услуг, вам следует внимательно прочитать всю информацию, содержащуюся в уведомлении. Если вы не понимаете форму уведомления, вам может помочь система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего округа. Вы также можете попросить кого-то помочь вам.

Вы можете запросить продолжение предоставления услуги, предоставление которой было прекращено, при подаче апелляции или запроса на беспристрастное слушание на уровне штата. Вы должны запросить продолжение предоставления услуг не позднее, чем через 10 календарных дней после даты, когда Уведомление об отказе в предоставлении услуг было отправлено или вручено вам лично, или до даты вступления изменения в силу.

## **ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ**

### **Что делать, если я не получаю услуги, которые мне нужны, от своей окружной службы системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?**

Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего округа поможет вам решить любую проблему, связанную с услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые вы получаете. Это называется процессом решения проблемы и может включать следующие шаги.

1. **Процесс подачи жалобы** — выражение недовольства чем-либо, касающимся ваших услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, за исключением отказа в получении покрытий.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

2. **Процесс апелляции** – пересмотр решения (отказ, прекращение или сокращение услуг), которое было принято в отношении ваших услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal или ваше учреждение-поставщик услуг.
3. **Процесс беспристрастного слушания о справедливости решений на уровне штата** — осуществление надзора, чтобы убедиться, что вы получаете услуги по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, на которые вы имеете право в рамках программы Medi-Cal.

Подача жалобы или апелляции или запрос проведения беспристрастного слушания на уровне штата не приведет к каким-либо действиям против вас и не повлияет на услуги, которые вы получаете. После того, как ваша жалоба или апелляция будут рассмотрены, система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего округа уведомит вас, а также поставщиков услуг и родителей/опекунов, об окончательном результате. Когда ваше беспристрастное слушание на уровне штата будет завершено, Управление по проведению слушаний на уровне штата уведомит вас и учреждение-поставщика услуг об окончательном результате.

См. более подробно о процедуре решения каждой проблемы ниже.

### **Могу ли я получить помощь в подаче апелляции, жалобы или проведения беспристрастного слушания на уровне штата?**

В службе вашей окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal есть сотрудники, которые смогут объяснить вам эти процессы и помочь вам сообщить о проблеме в форме подачи жалобы, апелляции или запроса на проведение беспристрастного слушания на уровне штата. Они также могут помочь вам решить, имеете ли вы право на так называемый «ускоренный» процесс, что означает, что вопрос будет рассмотрен быстрее, поскольку состояние вашего здоровья или стабильность находятся под угрозой.

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



Вы также можете уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, в том числе вашего врача, который проводит лечение расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, или адвоката. Если вам нужна помощь, позвоните по телефону 1-888-246-3333. Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе должна предоставить вам любую разумную помощь в заполнении форм и других процедурных шагах, связанных с жалобой или апелляцией. Это включает, помимо прочего, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с ТTY/TDD и возможностью перевода.

**Что делать, если мне нужна помощь в решении проблемы, связанной с моей программой страхования в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, но я не хочу подавать жалобу или апелляцию?**

Вы можете получить помощь от службы на уровне штата, если у вас возникнут проблемы с поиском нужных сотрудников в окружной администрации, которые помогут вам разобраться в системе.

Вы можете обращаться в Департамент здравоохранения, офис омбудсмана, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00. (за исключением праздников), по телефону **888-452-8609** или по электронной почте [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Обратите внимание:** сообщения электронной почты не считаются конфиденциальными. Вы не должны включать личную информацию в сообщение электронной почты.

Вы можете получить бесплатную юридическую помощь в местном офисе по оказанию юридической помощи или в других группах. Вы можете спросить о своих правах на слушание или бесплатную юридическую помощь в Отделе общественного расследования и реагирования:

Звоните по бесплатному номеру: **1-800-952-5253**



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Если вы глухой и используете TDD, позвоните по номеру **1-800-952-8349**.

## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

### Что такое жалоба?

Жалоба — это выражение недовольства чем-либо, касающимся ваших услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, которые не являются одной из проблем, охватываемых процессами апелляции и беспристрастного слушания на уровне штата.

Процесс рассмотрения жалобы:

- предусматривает простые и понятные процедуры, которые позволят вам подать жалобу устно или письменно.
- Ни в коем случае не предусматривает какие-либо действия против вас или вашего учреждения-поставщика медицинских услуг.
- Разрешает вам уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая учреждение-поставщика услуг или адвоката. Если вы уполномочиваете другое лицо действовать от вашего имени, окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal может попросить вас подписать форму, в которой описана процедура раскрытия информации этому лицу.
- Гарантирует, что лица, принимающие решения, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или процессах принятия решений.
- Определяет ваши роли и обязанности, роли и обязанности системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе и вашего учреждения-поставщика услуг.
- Обеспечивает разрешение жалобы в требуемые сроки.

### Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в любое время, если вы



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



недовольны услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые вы получаете от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal или иным образом недовольны услугами DMC-ODS.

### **Как я могу подать жалобу?**

Вы можете позвонить по бесплатному номеру телефона окружной службы системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, чтобы получить помощь в подаче жалобы. Во всех учреждениях поставщиков медицинских услуг окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal оставит конверты с обратным адресом, чтобы вы могли отправить жалобу по почте. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно дублировать письменно. Если у вас нет конверта с адресом, вы можете направить свою жалобу напрямую по адресу, указанному на обложке этого справочного руководства.

### **Как я узнаю, получила ли окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal мою жалобу?**

Окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal обязана уведомить вас о получении вашей жалобы, отправив вам письменное подтверждение в течение 5 рабочих дней с даты получения. Если жалоба получена по телефону или лично и решена удовлетворительно для вас к концу следующего рабочего дня, письменное подтверждение о получении не требуется, и вы его не получите.

### **Когда будет рассмотрена моя жалоба?**

окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна принять решение по вашей жалобе в течение 90 календарных дней с момента подачи вами жалобы. Сроки могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если окружная



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal считает, что существует необходимость в дополнительной информации и что задержка в ваших же интересах. Примером того, когда отсрочка может быть в вашу пользу, является ситуация, когда окружная служба считает, что сможет разрешить вашу жалобу, если у окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal будет немного больше времени для получения информации от вас или других вовлеченных лиц.

### **Как я узнаю, приняла ли окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal решение по моей жалобе?**

Когда решение по вашей жалобе будет принято, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal уведомит вас или вашего представителя в письменной форме о принятом решении. Если система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе не уведомит вас или любые вовлеченные стороны о решении по жалобе вовремя, тогда окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal обязана предоставить вам Уведомление об отказе в предоставлении услуг, информирующее вас о вашем праве потребовать проведения беспристрастного слушания на уровне штата. Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе обязана предоставить вам Уведомление об отказе в предоставлении услуг на момент истечения срока.

### **Предусмотрен ли крайний срок для подачи жалобы?**

Вы можете подать жалобу в любое время.



## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ)

Система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе несет ответственность за то, чтобы вы могли оспорить решение, с которым вы не согласны, принятое страховой компанией или вашими поставщиками медицинских услуг в отношении ваших расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Запросить пересмотр можно двумя способами. Одним из способов является использование стандартного процесса подачи апелляции. Второй способ заключается в использовании ускоренного процесса обжалования. Эти два типа апелляции похожи; однако существуют особые требования для получения права на ускоренную апелляцию. Конкретные требования поясняются ниже.

### Что такое стандартная апелляция?

Стандартная апелляция — это запрос на рассмотрение проблемы, возникшей у вас в отношении окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal или вашего учреждения-поставщика услуг, которая связана с отказом или изменением услуг, которые, по вашему мнению, вам необходимы. Если вы запрашиваете стандартную апелляцию, ее рассмотрение может занять до 30 календарных дней. Если вы считаете, что ожидание в течение 30 календарных дней поставит под угрозу ваше здоровье, вам следует запросить «ускоренную апелляцию».

Стандартный процесс обжалования:

- Предусматривает возможность подать апелляцию лично, по телефону или в письменной форме. Подача апелляции никоим образом не предусматривает какие-либо действия против вас или вашего учреждения-поставщика медицинских услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другого человека (лицо), включая учреждение-поставщика услуг или адвоката, действовать от вашего имени. Если вы уполномочиваете другого человека действовать от вашего имени, окружная система организованной помощи наркозависимым



на основе программы Medi-Cal может попросить вас подписать форму, разрешающую плану предоставлять информацию этому человеку.

- Позволяет продолжить получение вами страховых покрытий при условии своевременной подачи вами апелляции, а именно, подачи её в течение 10 календарных дней с даты на почтовом штемпеле на конверте с уведомлением об отрицательном решении относительно покрытия или, в течение 10 календарных дней с даты, когда такое уведомление об отрицательном решении вручается вам лично. Вам не нужно платить за дальнейшие услуги, пока апелляция находится на рассмотрении. Если вы запрашиваете продление получения покрытий, и окончательное решение по апелляции подтверждает решение о сокращении или прекращении предоставляемых вам услуг, от вас может потребоваться оплатить стоимость услуг, оказанных во время рассмотрения апелляции;
- Гарантирует, что лица, принимающие решения, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или процессах принятия решений.
- Обеспечивает возможность для вас или вашего представителя ознакомиться с материалами вашего дела, включая медицинскую карту и любые другие документы или записи, рассматриваемые в процессе апелляции, до и во время процесса апелляции.
- Предоставляет вам разумную возможность представить доказательства и заявления о фактах или законе лично или в письменной форме.
- Обеспечивает возможность для вас, вашего представителя или законного представителя умершего получателя услуг быть включенными в число сторон апелляции.
- Информировывает вас о рассмотрении апелляции посредством письменного подтверждения.
- Информировывает вас о вашем праве потребовать беспристрастного слушания на уровне штата после завершения процесса апелляции.



## Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе:

- Если ваша окружная служба или одно из учреждений-поставщиков услуг округа решит, что по программе Medi-Cal вы не имеете права на получение каких-либо услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, поскольку вы не соответствуете критериям доступа к услуге.
- Если ваше учреждение-поставщик услуг считает, что вам необходима услуга по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, и просит окружную администрацию об утверждении, но администрация не соглашается и отклоняет запрос вашего учреждения-поставщика или изменяет тип или частоту предоставления услуг.
- Если ваше учреждение-поставщик медицинских услуг запросил одобрение у службы окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal для утверждения, но службе требуется дополнительная информация для принятия решения, и она не завершает процесс утверждения вовремя.
- Если система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе не предоставляет вам услуги в соответствии со сроками, установленными окружной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.
- Если вы считаете, что окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не предоставляет услуги достаточно быстро, чтобы удовлетворить ваши потребности.
- Если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.
- Если вы и ваше учреждение-поставщик медицинских услуг не согласны в отношении расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые вам необходимы.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

### **Как я могу подать апелляцию?**

Вы можете позвонить в службу окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal по бесплатному номеру телефона, чтобы получить помощь в подаче апелляции. Страховая компания предоставит конверты с обратным адресом во всех лечебных учреждениях, в которых предоставляются услуги, чтобы вы могли отправить свою апелляцию по почте. Апелляции могут быть поданы в устной или письменной форме.

### **Как узнать, принято ли решение по моей апелляции?**

Служба плана страхования окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal уведомит вас или вашего представителя в письменной форме о своем решении по вашей апелляции.

Уведомление будет содержать следующую информацию:

- Результаты процесса разрешения апелляций.
- Дата принятия решения по апелляции.
- Если апелляция не будет разрешена полностью в вашу пользу, уведомление также будет содержать информацию о вашем праве на беспристрастное слушание на уровне штата и о процедуре подачи заявки на проведение беспристрастного слушания на уровне штата.

### **Предусмотрен ли крайний срок для подачи апелляции?**

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты, указанной в Уведомлении об отказе в предоставлении услуг. Имейте в виду, что вы не всегда будете получать Уведомление об отказе в предоставлении услуг. Для подачи апелляции не установлены крайние сроки, если вы не получили Уведомление об отказе в предоставлении услуг; поэтому вы можете подать апелляцию такого типа в любое время.

### **Когда будет принято решение по моей апелляции?**

Окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна принять решение по вашей апелляции в течение 30



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

календарных дней с момента получения службой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего запроса на апелляцию. Сроки могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal считает, что существует необходимость в дополнительной информации и что задержка в ваших же интересах. Примером задержка в ваших интересах является ситуация, когда окружная администрация полагает, что сможет одобрить вашу апелляцию, если у службы окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal будет немного больше времени, чтобы получить информацию от вас или вашего учреждения-поставщика услуг.

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

Процесс апелляции может быть более быстрым, если он подходит для ускоренного процесса апелляции.

### **Что такое ускоренная апелляция?**

Ускоренная апелляция — это более быстрый способ принять решение по апелляции. Процесс ускоренной апелляции аналогичен стандартному процессу апелляции. Однако вы должны доказать, что ожидание стандартной апелляции может ухудшить ваше психическое состояние. Сроки ускоренной апелляции также отличаются от сроков стандартной апелляции. У окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal есть 72 часа на рассмотрение ускоренных апелляций. Вам не нужно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

### **Когда я могу подать ускоренную апелляцию?**

Если вы считаете, что ожидание решения по стандартной апелляции в течение 30 календарных дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность максимально достигать, поддерживать или восстанавливать функции, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции. Если окружная система

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal признает, что ваша апелляция соответствует требованиям для ускоренной апелляции, ваш округ примет решение по вашей ускоренной апелляции в течение 72 часов после принятия службой системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. в округе вашей апелляции. Сроки могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal подтвердит, что существует потребность в дополнительной информации и что задержка в ваших же интересах. Если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal продлевает сроки, она предоставит вам письменное объяснение того, почему сроки были продлены.

Если окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal решит, что ваша апелляция не удовлетворяет требованиям ускоренной апелляции, окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должна приложить разумные усилия, чтобы незамедлительно уведомить вас в устной форме, и уведомить в письменной форме в течение 2 календарных дней с указанием причины принятого решения. Ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартными сроками подачи апелляции, указанными ранее в этом разделе.

Если вы не согласны с решением округа о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной апелляции, вы можете подать жалобу.

Как только окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal примет решение по вашей ускоренной апелляции, окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal уведомит вас и все заинтересованные стороны в устной и письменной форме.





## АДМИНИСТРАТИВНЫЕ СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА

### Что такое административное слушание на уровне штата?

Беспристрастное административное слушание, проводимое штатом — это независимая проверка, проводимая Департаментом социальных служб Калифорнии, чтобы убедиться, что вы получаете услуги по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, на которые вы имеете право в рамках программы Medi-Cal. Вы также можете посетить Департамент социальных служб штата Калифорния по адресу <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> для получения дополнительных ресурсов.

### Каковы мои права на беспристрастное судебное слушание на уровне штата?

Вы имеете право:

- Провести слушание в Департаменте социальных служб штата Калифорния (также называемое беспристрастным слушанием на уровне штата).
- Получить информацию о том, как подать запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата.
- Получить информацию о правилах, регулирующих представительство на беспристрастных слушаниях штата.
- Продолжить получение ваших пособий по вашему запросу во время проведения беспристрастного слушания на уровне штата, если вы запросите проведение беспристрастного слушания на уровне штата в установленные сроки.

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

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

- Если вы завершили процесс подачи апелляции в службу окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



- Если ваш округ или один из учреждений-поставщиков услуг округа решит, что вы не имеете права на получение каких-либо услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, по программе Medi-Cal, поскольку не соответствуете критериям доступа к услуге.
- Если ваше учреждение-поставщик медицинских услуг считает, что вам необходима услуга по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ, и обращается за разрешением в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, но окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не соглашается и отклоняет запрос вашего учреждения-поставщика услуг или изменяет тип или частоту обслуживания.
- Если ваше учреждение-поставщик запросило одобрение окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, но округу требуется дополнительная информация для принятия решения, и он не завершает процесс утверждения вовремя.
- Если система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе не предоставляет вам услуги в соответствии со сроками, установленными округом.
- Если вы считаете, что окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не предоставляет услуги достаточно быстро, чтобы удовлетворить ваши потребности.
- Если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.
- Если вы и ваш врач не согласны с услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в которых вы нуждаетесь.
- Если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.



## Как мне запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата?

Вы можете запросить проведение Беспристрастного слушания на уровне штата:

- В Интернете по адресу: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>.
- В письменной форме: отправьте запрос в отдел социального обеспечения округа по адресу, указанному в уведомлении об определении неблагоприятных выплат, или по факсу или по почте:

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

Или по факсу **916-651-5210** или **916-651-2789**.

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

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

## Предусмотрен ли крайний срок для подачи заявки на беспристрастное слушание на уровне штата?

У вас есть только 120 календарных дней, чтобы запросить беспристрастное слушание на уровне штата. Эти 120 дней начинаются с даты письменного уведомления о решении по апелляции от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

Если вы не получили Уведомление об отказе в предоставлении услуг, вы можете в любое время подать заявление на проведение беспристрастного слушания на уровне штата.



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## **Могу ли я продолжать получать услуги, пока жду решения после слушания на уровне штата?**

Да, если вы в настоящее время проходите курс лечения и хотите продолжить лечение во время подачи апелляции, вы должны запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты, когда уведомление о решении по апелляции было отправлено или доставлено вам, ИЛИ до даты уведомления от службы окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal о том, что услуги будут прекращены или сокращены. Когда вы просите о беспристрастном слушании на уровне штата, вы должны сообщить, что хотите продолжать лечение. Кроме того, вам не придется платить за услуги, полученные во время проведения беспристрастного слушания на уровне штата.

Если вы запрашиваете продолжение получения покрытий, и окончательное решение беспристрастного слушания штата подтверждает решение о сокращении или прекращении услуг, которые вы получаете, вас могут попросить оплатить стоимость услуг, оказанных в период ожидания решения в рамках беспристрастного слушания на уровне штата.

## **Когда будет принято решение после беспристрастного рассмотрения дела на уровне штата?**

После того, как вы запросите беспристрастное слушание на уровне штата, рассмотрение вашего дела и отправка вам ответа может занять до 90 дней.

## **Могу ли я запросить ускоренное слушание на уровне штата?**

Если вы считаете, что такое долгое ожидание может нанести вред вашему здоровью, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Попросите вашего врача-терапевта или поставщика медицинских услуг написать письмо от вашего имени. Вы также можете написать письмо самостоятельно. В письме должно быть подробно объяснено, как ожидание решения по вашему делу в течение 90 дней серьезно повредит вашей жизни, здоровью или способности



достигать, поддерживать или восстанавливать максимальные функции организма. Затем обязательно запросите «ускоренное слушание» и предоставьте письмо с запросом на проведение слушания.

Департамент социальных служб, Отдел слушаний на уровне штата, рассмотрит ваш запрос на проведение ускоренного беспристрастного слушания на уровне штата и решит, соответствует ли он требованиям. Если ваш запрос на проведение ускоренного слушания будет одобрен, будет проведено слушание, и решение о слушании будет вынесено в течение 3 рабочих дней с момента получения вашего запроса Отделом слушаний штата.

## **ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL**

### **Предоставление транспортных услуг**

Если вы не можете самостоятельно добраться на прием к врачу или сеанс лечения по плану страхования в области психического здоровья, программа Medi-Cal может помочь вам организовать транспорт.

Транспортировка может быть предоставлена участникам программы Medi-Cal, которые не могут обеспечить транспорт самостоятельно и которым по медицинским показаниям необходимы определенные услуги, покрываемые Medi-Cal. Для доставки на прием может использоваться транспортировка двух видов:

- Немедицинский транспорт — перевозка на личном или общественном транспорте людей, у которых нет другого способа добраться на прием.
- Неэкстренная медицинская транспортировка — перевозка на машине скорой помощи, машине для больных в инвалидной коляске или машине для перевозки лежачих больных для пациентов, которые не могут пользоваться общественным или частным транспортом.

Предоставляется также транспорт для поездки в аптеку или доставки необходимых медикаментов, протезов, ортопедических изделий и другого оборудования. Для получения дополнительной информации и помощи по транспортировке обратитесь в клиентскую службу вашего плана управляемого медицинского обслуживания.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Участники программ Anthem BlueCross могут заказать транспортировку по бесплатному номеру 877-931-4755. Участники программ San Francisco Health Plan могут позвонить в Службу поддержки клиентов SFHP по номеру 415-547-7800. Если у вас есть страховка Medi-Cal, но вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания и вам нужна немедицинская транспортировка до медицинского учреждения, вы можете обратиться за помощью в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Когда вы обратитесь в транспортную компанию, они запросят информацию о дате и времени вашего приема. Если вам требуются услуги медицинского транспорта и ситуация не является экстренной, ваш врач может забронировать такие услуги и связать вас с поставщиком транспортных услуг, чтобы скоординировать вашу поездку на назначенный прием и обратно.

### **Что такое «служба экстренной медицинской помощи»?**

Неотложная помощь предоставляется 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Если вы считаете, что вам требуется неотложная медицинская помощь, позвоните по номеру 911 или обратитесь за помощью в ближайший пункт оказания неотложной помощи.

Неотложная помощь — это услуги, оказываемые при неожиданном заболевании, включая психиатрическую неотложную медицинскую помощь.

Неотложное медицинское состояние присутствует, когда у вас есть симптомы, которые вызывают сильную боль, серьезное заболевание или травму, которые, по мнению рационального неспециалиста (внимательного или осторожного человека, не имеющего отношения к медицине) могут, если не получить неотложную помощь:

- подвергнуть здоровье серьезной опасности, или
- если вы беременны, подвергнуть здоровье или здоровье будущего ребенка серьезной опасности, или
- нанести серьезный вред функциям организма, или
- нанести серьезный вред любому органу или части тела.



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

В случае крайней необходимости вы имеете право обратиться в любую больницу. Для получения неотложной помощи разрешение не требуется.

### **Должен ли я платить за услуги Medi-Cal?**

Возможно, вам придется платить за услуги Medi-Cal в зависимости от суммы средств, которые вы получаете или зарабатываете каждый месяц.

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

Ваш врач сообщит вам, нужно ли вам внести доплату.

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

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

Для обращения за помощью в кризисной ситуации по месту жительства и доступа к местным программам страхования в области психического здоровья позвоните на линию по предотвращению самоубийств и кризисную линию Сан-Франциско по номеру 1-888-246-3333 / 1-415-255-3737 (TTY: 711).



---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## Где я могу получить больше информации о Medi-Cal?

Посетите веб-сайт Департамента здравоохранения по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>, чтобы узнать больше о страховании Medi-Cal.

## УКАЗАНИЯ И РАСПОРЯЖЕНИЯ, СОСТАВЛЕННЫЕ ЗАРАНЕЕ

### Что означает «заранее составленное распоряжение»?

Вы имеете право на заранее составленное распоряжение. Заранее составленное распоряжение — это письменная инструкция о вашем медицинском обслуживании, признанная законодательством штата Калифорния. Она включает информацию, в которой указывается, как вы хотели бы получить медицинскую помощь, или какие решения вы хотели бы принять, если или когда вы не можете говорить за себя. Иногда распоряжение, составленное наперёд описывается как завещание при жизни или доверенность на длительный срок.

Закон штата Калифорния определяет предварительное распоряжение как устное или письменное индивидуальное медицинское указание или доверенность (письменный документ, дающий кому-то разрешение принимать решения за вас). Все округа в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должны иметь действующие правила предварительного распоряжения. Ваш округ в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal должен предоставить письменную информацию о правилах окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal и разъяснения законодательства штата, если такая информация потребуется. Если вы хотите запросить информацию, вам следует позвонить в службу окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal для получения дополнительной информации.

Предварительное распоряжение предназначено для того, чтобы люди могли сами контролировать свое лечение, особенно когда они не могут предоставить инструкции по уходу за собой. Это юридический документ, который позволяет



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



людям заранее сообщить, каковы будут их пожелания, если они станут неспособны принимать решения о медицинском обслуживании. Это может включать в себя такие вещи, как право принять или отказаться от медицинского лечения, операции или сделать выбор в пользу другого медицинского обслуживания. В Калифорнии предварительное распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами агента (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании; и
- Ваши индивидуальные медицинские инструкции

Вы можете получить форму для предварительного распоряжения в системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе или онлайн. В Калифорнии вы имеете право давать предварительные распоряжения всем вашим учреждениям-поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право в любое время изменить или отменить свое предварительное распоряжение.

Если у вас есть вопросы по законодательству Калифорнии относительно требований о предварительном распоряжении, вы можете отправить письмо по адресу:

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



## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ (СТРАХОВАТЕЛЕЙ)

### Каковы мои права в качестве получателя услуг в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?

В качестве лица, имеющего право на участие в программе Medi-Cal и проживающего в округе, где действует система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимых с медицинской точки зрения услуг по лечению расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. При получении этих услуг у вас есть права, изложенные ниже.

- Право на то, чтобы к вам относились с уважением, уделяя должное внимание вашему праву на неприкосновенность частной жизни и необходимости сохранения конфиденциальности вашей медицинской информации.
- Право на получение информации о доступных вариантах и альтернативах лечения, представленной в форме, соответствующей состоянию Получателя услуг и его способности понимать.
- Право на участие в принятии решений, касающихся вашего лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, включая право на отказ от лечения.
- Право на получение своевременной медицинской помощи, включая услуги, доступные 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, когда это необходимо по медицинским показаниям для лечения неотложного или критического состояния.
- Право на получение информации в этом справочнике об услугах по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, покрываемых программой страхования в рамках системы DMC-ODS, других обязательствах окружной системы организованной помощи



наркозависимым на основе программы Medi-Cal и ваших правах, как описано в данном документе.

- Право на защиту вашей конфиденциальной медицинской информации.
- Право запрашивать и получать копии ваших медицинских карт, а также требовать внесения в них изменений или исправлений по мере необходимости. Получать письменные материалы в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, крупный шрифт и аудио формат) по запросу и своевременно, соответствующих запрашиваемому формату.
- Право получать письменные материалы на языках, используемых не менее чем пятью процентами или 3000 получателей услуг (страхователей) системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в вашем округе, в зависимости от того, что меньше.
- Право на получение услуг устного перевода на предпочитаемый вами язык.
- Право на получение услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в соответствии с требованиями контракта с государством в отношении доступности услуг, гарантий соответствующего объема услуг, координации и непрерывности оказания помощи, а также охвата и одобрения услуг.
- Право на доступ к службам по делам несовершеннолетних, если вам меньше 21 года.
- Право на своевременный доступ к необходимым с медицинской точки зрения услугам вне сети, если окружной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal не предусмотрен сотрудник или контрактное учреждение-поставщик, которое может предоставлять услуги. «Внесетевое поставщик» – это поставщик, которое не включен в список учреждений-поставщиков окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Округ должен убедиться, что вы ничего не платите за посещение учреждения-поставщика услуг, не входящего в сеть. Вы можете позвонить в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-Франциско) по

---

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



бесплатному номеру 1-888-246-3333 (TTY: 711) для получения информации о том, как получить услуги от учреждения-поставщика услуг, не входящего в сеть.

- Запросить второе мнение у квалифицированного медицинского работника из сети округа или вне сети без дополнительной оплаты для вас.
- Подавать устные или письменные жалобы на организацию или полученное лечение.
- Запросить апелляцию в устной или письменной форме после получения уведомления об отказе в предоставлении услуг, включая информацию об обстоятельствах, при которых возможна ускоренная апелляция.
- Запросить слушание на уровне штата, а также информацию об обстоятельствах, при которых возможно проведение ускоренного беспристрастного слушания на уровне штата.
- Право на запрет любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства или возмездия.
- Право на запрет дискриминации при осуществлении этих прав, исключая возможность негативного воздействия на то, как к вам относятся сотрудники окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, учреждения-поставщики или государство.

### **Каковы мои обязанности в качестве получателя услуг окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?**

В качестве получателя услуг окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вы обязаны:

- Внимательно изучить информационные материалы для получателя услуг, которые вы получили от окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Эти материалы помогут вам понять, какие услуги вам доступны и как получить лечение, если оно вам необходимо.
- Приходить на прием в соответствии с графиком. Эффективность лечения зависит от того, будете ли вы сотрудничать со своим врачом на протяжении

Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



всего курса лечения. Если вам нужно пропустить прием, позвоните своему врачу как минимум за 24 часа и запишитесь на другой день и время.

- Всегда берите с собой идентификационную карточку получателя услуг (Benefits Identification Card, BIC) и удостоверение личности с фотографией, когда приходите на прием.
- Сообщите вашему учреждению-поставщику медицинских услуг, если вам нужен переводчик, до вашего приема.
- Сообщите вашему учреждению-поставщику медицинских услуг обо всех своих медицинских проблемах. Чем более полную информацию о своих потребностях вы предоставите, тем эффективнее будет ваше лечение.
- Обязательно задавайте вашему учреждению-поставщику услуг любые вопросы, которые у вас есть. Очень важно, чтобы вы полностью понимали информацию, которую получаете во время лечения.
- Будьте готовы установить прочные рабочие отношения с учреждением-поставщиком услуг, который вас лечит.
- Свяжитесь со службой окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal, если у вас есть какие-либо вопросы об услугах или если у вас есть какие-либо проблемы с вашим учреждением-поставщиком, которые вы не можете решить.
- Сообщите вашему учреждению-поставщику медицинских услуг и в службу системы обеспечения лекарствами Medi-Cal в округе, если у вас произошли какие-либо изменения в вашей личной информации. Это включает адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу возможность получить лечение.
- С уважением относиться к персоналу, который вас лечит.
- Если у вас возникло подозрение о совершении мошенничества или правонарушения, сообщите об этом.
  - В Департаменте здравоохранения Сан-Франциско круглосуточно и без выходных работает горячая линия по вопросам конфиденциальности и соблюдения нормативных требований,



которой вы можете воспользоваться, чтобы сообщить о нарушениях, ее телефон — 855-729-6040.

- Вы также можете сообщить о проблемах по электронной почте [compliance.privacy@sfdph.org](mailto:compliance.privacy@sfdph.org).
- Department of Health Care Services просит всех, у кого возникли подозрения в отношении совершения мошенничества, растраты или злоупотребления со стороны сотрудников Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS Medi-Cal по борьбе с мошенничеством по телефону **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что это чрезвычайная ситуация, пожалуйста, позвоните по номеру **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и звонящий может оставаться анонимным.
- Вы также можете сообщить о подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях по электронной почте на адрес [Fraud@dhcs.ca.gov](mailto:Fraud@dhcs.ca.gov) или использовать онлайн-форму по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

## ПРЕИМУЩЕСТВЕННОСТЬ В ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**Когда я могу запросить сохранение моего предыдущего, а теперь внесетевого, учреждения-поставщика услуг?**

- После регистрации в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вы можете запросить сохранить на некоторый период времени возможность обслуживания вас вашим учреждением-поставщиком услуг, не входящим в сеть, если:
  - Переход к новому учреждению-поставщику услуг может нанести серьезный ущерб вашему здоровью или увеличить риск госпитализации или помещения в лечебное учреждение; и
  - Вы получали лечение у учреждения-поставщика, не входящего в сеть, до даты вашего перехода на услуги окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

## **Как я могу запросить сохранение моего учреждения-поставщика услуг, которое не входит в сеть лечебных учреждений?**

- Вы, ваши уполномоченные представители или ваш нынешний поставщик медицинских услуг можете подать письменный запрос в окружную систему организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal. Вы также можете связаться со службой поддержки по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711) для получения информации о том, как запросить услуги у учреждения-поставщика, не входящего в сеть.
- Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal отправит письменное подтверждение получения вашего запроса и начнет обработку вашего запроса в течение трех (3) рабочих дней.

## **Что, если я продолжу посещать своего поставщика услуг, не входящего в сеть, после перехода на обслуживание в окружной системе организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal?**

- Вы можете отправить запрос на передачу обслуживания задним числом, в течение тридцати (30) календарных дней после получения услуг от внесетевого учреждения-поставщика.

## **Почему окружная служба системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal отклонила мой запрос о передаче обслуживания?**

- Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal может отклонить ваш запрос на сохранение вашего предыдущего учреждения-поставщика услуг, который теперь не входит в сеть, если:
  - Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal в округе имеет документальное



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

подтверждение проблемы с качеством обслуживания у учреждения-поставщика.

### **Что произойдет, если мой запрос о передаче обслуживания будет отклонен?**

- Если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal отказывает в передаче вашего лечения, ее представители:
  - уведомят вас об этом в письменной форме;
  - предложат вам, по крайней мере, одного альтернативного учреждения-поставщика внутри сети, который предлагает тот же уровень услуг, что и внесетевое учреждение-поставщик; и
  - информируют вас о вашем праве подать жалобу, если вы не согласны с отказом.
- Если окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal предлагает вам несколько альтернативных учреждений-поставщиков в сети, а вы не сделаете выбор, тогда окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal будет направлять или назначать для вас сетевого поставщика и уведомит вас об этом направлении или назначении в письменной форме. Если поставщик медицинских услуг отказывается принять контрактные тарифы DMC-ODS, действующие в округе, или ставки DMC для применимых услуг DMC-ODS или если поставщик медицинских услуг не сертифицирован системой DMC.

### **Что произойдет, если мой запрос о передаче обслуживания будет одобрен?**

- В течение семи (7) дней с момента утверждения вашего запроса на передачу медицинского обслуживания окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal предоставит вам информацию о следующем.
  - Подтверждение одобрения запроса;



Позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь через Интернет по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.



- Продолжительность переходного периода;
- Процесс, который будет происходить для передачи вашего обслуживания в конце периода непрерывного обслуживания
- Ваше право в любое время выбрать другого поставщика из сети учреждений-поставщиков окружной системы организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal.

### **Как быстро рассмотрят мой запрос на передачу обслуживания?**

- Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal завершит рассмотрение вашего запроса на передачу обслуживания в течение тридцати (30) календарных дней с момента получения окружной системой организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal вашего запроса.

### **Что произойдет в конце моего переходного периода?**

- Окружная система организованной помощи наркозависимым на основе программы Medi-Cal уведомит вас в письменной форме за тридцать (30) календарных дней до окончания периода перехода обслуживания о процессе, который произойдет для перехода вашего лечения к сетевому учреждению-поставщику в конце переходного периода.

