



**San Francisco
Department of Public Health**

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

**Mental Health Plan (МНР)
(О страховании и оплате услуг
психиатрии, психического
здоровья и психотерапии)**

**Справочное руководство для
пациентов и получателей услуг
(страхователей)**

**Специализированные услуги в сфере
охраны психического здоровья**

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

Дата внесения изменений: 28 декабря 2023 г.

Дата вступления в силу: 1 января 2024 г.¹

¹ Это справочное руководство должно быть предоставлено во время первого доступа получателя услуг (страхователя) к услугам.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

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

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل 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: Զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

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

日本語表記 (Japanese)

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

한국어 태그라인 (Korean)

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih 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, ਵੀ 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 ТТУ: 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 ТТУ: 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	5
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ	7
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	11
ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL	22
КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ИЛИ ВАШИ ЗНАКОМЫЕ НУЖДАЕТЕСЬ В ПОМОЩИ	25
ОЦЕНКА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПСИХИАТРИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ	29
ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	40
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ КАРТАМ И ИНФОРМАЦИИ СПРАВОЧНИКА ЛЕЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ	43
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ	43
ОТКАЗ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ В ПЛАНЕ СТРАХОВАНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	53
ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ	58
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ	60
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ)	63
ПРОЦЕСС СЛУШАНИЙ НА УРОВНЕ ШТАТА	70
УКАЗАНИЯ И РАСПОРЯЖЕНИЯ, СОСТАВЛЕННЫЕ ЗАРАНЕЕ	73
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЕЙ	75



ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Вы можете бесплатно получить это Справочное руководство и другие материалы плана медицинского страхования на других языках. Все письменные материалы переведены квалифицированными переводчиками. Позвоните в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-Франциско) по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Звонок по телефону бесплатный. В этом Справочном Руководстве можно найти информацию о дополнительных языковых услугах, например услугах устного и письменного перевода..

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, например, на шрифте Брайля или крупным (20 pt) шрифтом, в аудиоформате, а также в электронном формате, удобном для лиц с ограниченными возможностями. Позвоните в Службу



психического здоровья Сан-Франциско по телефону 1-888-246-3333 (ТТУ: 711). 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 придется привлекать члена семьи или друга в качестве переводчика. Мы не рекомендуем использовать несовершеннолетних в качестве переводчиков, за исключением случаев крайней необходимости. Услуги переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются вам бесплатно. Помощь доступна круглосуточно и без выходных. Чтобы получить языковую поддержку или заказать это руководство на вашем языке, позвоните в Службу психического здоровья Сан-Франциско по телефону 1-888-246-3333 (ТТУ: 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**.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

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 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



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 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. CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США по телефону, 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, указав следующий адрес:
**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру **1-888-246-3333** или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Формы жалоб доступны по адресу <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>.

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



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

МИССИЯ ПРОГРАММЫ

Миссия плана поставщиков услуг по защите психического здоровья в округе Сан-Франциско состоит в том, чтобы предоставлять имеющим на это право жителям Сан-Франциско доступ к высококачественной, эффективной и доступной системе ухода за психическим здоровьем, основанной на культурной компетентности и ориентированной на клиента и на локальное сообщество.

ЦЕЛЬ

Цель системы в целом — содействие выздоровлению, положительным функциональным результатам и снижению симптомов психических заболеваний у клиентов. Для этого мы повысим осведомленность общественности о том, где и как можно получить помощь при проблемах психического здоровья и употреблении психоактивных веществ. Кроме того, расширение профилактических мер и вмешательство на ранних стадиях проблемы позволит снизить вероятность рискованного поведения.

ЦЕННОСТИ

- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско считает своей центральной ценностью уважение к людям, в том числе выбор клиентов, их удовлетворенность и конфиденциальность.
- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско призвана обеспечить психическое и эмоциональное благополучие для всех жителей Сан-Франциско, чтобы они могли вносить разумный вклад в общество на протяжении всей жизни и на пользу грядущих поколений.
- Программа стремится развивать и поддерживать культурно компетентную и ориентированную на потребителя систему медицинского обслуживания.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Следующие принципы являются основой для повышения культурной компетентности и соответствующих возрасту клиентов услуг:

1. Планирование услуг будет осуществляться в партнерстве с различными клиентами, которые пользуются услугами.
 2. Предоставление справедливой и эффективной психиатрической помощи и помощи при употреблении психоактивных веществ направлено на укрепление психического здоровья и благополучия жителей Сан-Франциско.
 3. Мы признаем, что семья, согласно определению каждой культуры, является основной системой поддержки и, следовательно, должна включаться в планирование услуг по желанию клиента, когда это возможно.
 4. Мы признаем и обязуемся работать вместе с естественными и неформальными кругами общения клиентов и их сообществ.
 5. Мы обеспечим языковую доступность и культурную компетенцию в рамках предлагаемой системы услуг.
 6. Мы стремимся предоставить опытный персонал, квалифицированный в обслуживании мультикультурных клиентов.
 7. Мы обеспечим эффективные информационные, образовательные, профилактические и психиатрические услуги разнообразным клиентам Сан-Франциско в рамках наших ресурсов, насколько это возможно.
 8. Мы стремимся предоставить широкий спектр услуг для детей, взрослых и пожилых клиентов.
- Потребители получают наилучший потенциал для процветания, если рассматривать их как партнеров во время восстановления. Роль поставщиков медицинских услуг в этом партнерстве заключается в том, чтобы разделять с клиентами чувство надежды и поддерживать их веру в возможность процесса восстановления.



- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско обязуется обеспечить своевременный и легкий доступ к медицинской помощи.
- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско ценит профилактику, образование и раннее вмешательство как важные стратегии, способствующие оздоровлению, предотвращению кризисов и поддержке клиентов.
- Поставщики услуг признают и работают с желаемым результатом по мнению клиента при оказании медицинской помощи. Положительные результаты будут достигаться в партнерстве с семьями и другими лицами, обеспечивающими уход (независимо от возраста клиента), в рамках общественных программ, частных организаций, государственных учреждений и консультативных групп.
- Междисциплинарный подход, предлагающий объединенный опыт медсестер, психиатров, психологов, социальных работников, консультантов по вопросам брака/семьи/детей, других специалистов в области психического здоровья, взаимной поддержки и пиринговых консультантов, имеет жизненно важное значение для оказания комплексного ухода.
- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско признает и уважает центральные отношения между поставщиком и клиентом, которые развиваются со временем.
- Каждый из поставщиков является частью более широкой системы обслуживания, в которую входят многие поставщики, работающие совместно для улучшения здоровья и благополучия клиента.
- Планирование лечения и выписки должно позволять клиентам переходить к наименьшим ограничивающим условиям и наиболее подходящему уровню ухода, укрепляя связи с сообществом.
- Программа по защите психического здоровья округа Сан-Франциско признает, что для оказания медицинской помощи необходимы безопасные



условия и что оценка и лечение должны принимать по внимание предыдущую историю болезни, включая травмы и злоупотребление алкоголем или наркотиками.



Важные телефонные номера

Экстренная помощь	911
Круглосуточная бесплатная линия Службы психического здоровья	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
Комплексные кризисные услуги: Кризисные ситуации у детей Мобильная команда помощи при кризисных ситуациях	(415) 970-3800 (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

Как мне понять, что кому-то срочно нужна помощь прямо сейчас?

Даже если чрезвычайная ситуация отсутствует, человеку с психическими проблемами нужна помощь прямо сейчас, если происходит что-то из нижеперечисленного:

- Он слышит или видит то, чего, по мнению других, нет
- Он часто и усиленно думает или разговаривает о смерти
- Раздает свои вещи
- Угрожает убить себя (самоубийство)
- Хочет навредить себе или другим



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 наблюдаете один или несколько из этих признаков, позвоните по номеру 911 или в Службу психического здоровья Сан-Франциско по номеру **(888) 246-3333** (линия доступна круглосуточно и бесплатно). Сотрудники Службы психического здоровья работают круглосуточно.

Специализированные психиатрические услуги в округе Сан-Франциско

* **Профилактика и раннее вмешательство:** Система работы с детьми, молодежью и семьями обеспечивает благополучие детей Сан-Франциско, проводя профилактику психического здоровья и принимая меры по раннему вмешательству на основе партнерства с общественными агентствами, школами, медицинскими центрами, приютами, центрами по уходу за детьми и поставщиками услуг по работе с семьями.

* **Партнерство со школами в области защиты психического здоровья:** такое партнерство призвано помочь учителям и специалистам коррекционного образования, обслуживающим детей с серьезными эмоциональными расстройствами, путем предоставления клинических услуг и консультаций на местах, а также сотрудничества со специалистами в области защиты психического здоровья.

* **Интегрированные услуги первичной медицинской помощи / охраны психического здоровья:** согласно этой модели, во все медицинские центры первичной медицинской помощи интегрируются неспециализированные бригады поведенческого здоровья, работающие в составе бригад, обслуживающих пациентов в клиниках первичной медицинской помощи. Услуги включают в себя предоставление быстрых, основанных на фактических данных терапевтических вмешательств, консультирование членов бригад первичной медицинской помощи и участие в группах оказания помощи пациентам. Кроме того, бригады первичной медицинской помощи интегрируются в четыре клиники, которые работают как дома поведенческого здоровья.



* **Услуги для молодежи переходного возраста:** клинические консультации, информирование и направление к профильным специалистам, а также ведение пациентов и координация услуг для молодежи в возрасте от 16 до 24 лет. Цель — обеспечение плавного перехода этой возрастной группы из системы работы с детьми, молодежью и семьей в систему ухода за взрослыми и пожилыми.

* **Патронажные услуги в области психического здоровья (FCMH):** обеспечивают скрининг психического здоровья и предоставление необходимых услуг (в том числе специализированных услуг по защите психического здоровья) у детей, молодежи и семей, вовлеченных в систему социального обеспечения детей Сан-Франциско. В рамках FCMH также предоставляется индивидуальная, семейная, групповая терапия и другие вспомогательные услуги.

* **Амбулаторные услуги**

Амбулаторные услуги предоставляются в различных учреждениях, в том числе при организациях, у частных поставщиков услуг и в рамках программ интенсивного ведения пациентов.

Амбулаторные услуги, предлагаемые **организациями-поставщиками услуг** (клиниками) призваны снизить уровень недееспособности пациентов при психических расстройствах, а также способствовать восстановлению и поддержанию самостоятельного функционирования пациентов в сообществе. Услуги включают в себя оценку, общие психиатрические услуги, неотложную помощь, медикаментозную поддержку и ведение пациентов.

Амбулаторные услуги, предлагаемые **сетью частных поставщиков услуг (PPN)** предназначены для обслуживания клиентов, которые могут быть направлены к частному врачу и которым не требуется комплекс услуг, предоставляемый в условиях клиники. PPN может использоваться вместо клиники.

Амбулаторные услуги, предлагаемые программами **интенсивного ведения пациентов**, обеспечивают вмешательство в кризисных ситуациях в офисе и на



местах, выезды по поводу приема лекарств, общие услуги по охране психического здоровья и услуги, нацеленные на успешную интеграцию в сообщество. Обслуживание может предоставляться ежедневно и круглосуточно.

* **Кризисные услуги:** все амбулаторные программы предусматривают кризисное вмешательство, при этом комплексные кризисные услуги — это специальная программа, обеспечивающая кризисное вмешательство по всему возрастному спектру от детей до взрослых. Детская кризисная бригада обеспечивает круглосуточное реагирование, предоставляемое молодым клиентам в Сан-Франциско, перенесшим кризис психического здоровья, а мобильная кризисная терапевтическая бригада обеспечивает 15-часовое реагирование для взрослых.

* **Экстренные психиатрические услуги:** круглосуточное учреждение, располагающее возможностью оценки и лечения психиатрических неотложных состояний у клиентов как на добровольной, так и на недобровольной основе. Обеспечивает интенсивный медицинский надзор, уход за больными, посредническую поддержку, оценку, повторную оценку, сотрудничество и направление в службы защиты психического здоровья.

* **Предотвращение самоубийств:** телефонные консультации и направление к профильным специалистам для людей с депрессией и тягой к самоубийству. Информация о психиатрической помощи и услугах по лечению наркомании доступна круглосуточно.

***Неотложная помощь:** быстрое вмешательство при нечрезвычайных, но стрессовых условиях, которые требуют контакта в течение 24 часов.

* **Психиатрический стационар для лечения острых состояний:** круглосуточное учреждение, способное оценивать и лечить острые и тяжелые психические расстройства как на добровольной, так и на недобровольной основе.



* **Разрешение кризиса по месту жительства/в больничных условиях:** краткосрочные социальные кризисные программы по месту жительства, не предусматривающие пребывание в заперти и разработанные в качестве альтернативы госпитализации для людей, переживающих острый эпизод заболевания или кризис, ИЛИ в качестве этапа выхода из стационарного лечения после острого состояния.

* **Кризисная стабилизация:** 23-часовое интенсивное вмешательство для молодежи, переживающей психиатрический кризис, как на добровольной, так и на недобровольной основе, с целью стабилизации, недопущения психиатрической госпитализации и возвращения к естественной поддержке.

* **Стационарное лечение в переходный период:** наиболее подходит для людей, которые больше не находятся в кризисном состоянии, но по-прежнему нуждаются в круглосуточной стабилизации в безопасных и поддерживающих терапевтических условиях.

* **Частичная госпитализация:** нестационарная программа лечения на базе больницы или других учреждений. Услуги программы включают оценку, психиатрическую помощь, медицинский надзор и медикаментозную поддержку на уровне интенсивности, равном программе стационара, но с присутствием только в дневное время.

* **Квалифицированный медицинский уход:** учреждения, предоставляющие услуги долгосрочного лечения взрослым с основным медицинским диагнозом и специализированными потребностями поведенческого здоровья.

Почему важно прочитать это руководство?

В этом Справочном Руководстве рассказывается о том, как получить специализированную психиатрическую помощь в рамках страхования Medi-Cal и лечебного плана страхования психического здоровья вашего округа. В этом



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Справочном Руководстве также рассказывается о ваших услугах и о том, как их получать. Здесь вы найдете ответы на многие, имеющиеся у вас вопросы.

Вы узнаете:

- Как получить специализированную психиатрическую помощь
- Какие услуги оплачиваются
- Что делать, если у вас возникли вопросы или трудности
- Ваши права и обязанности в качестве страхователя (клиента) страхования Medi-Cal

Если вы еще не прочитали это Справочное Руководство, вам следует сохранить его, чтобы вы могли прочитать его позже. Этот и другие письменные материалы доступны либо в электронном виде по адресу

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>, либо в

печатной форме из плана медицинского страхования в области психического здоровья бесплатно. Позвоните в ваше управление плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711), если вам нужна печатная копия.

Используйте это Справочное Руководство в качестве дополнения к информации, которую вы получили при регистрации в программе Medi-Cal.

Необходимо это Справочное Руководство на вашем языке или в другом формате?

Если вы не владеете английским языком, воспользуйтесь бесплатными услугами переводчиков. Позвоните в San Francisco Behavioral Health Services (Служба психического здоровья Сан-Франциско). Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья работает круглосуточно.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711), если вам нужен еще один экземпляр этого Справочного Руководства или другие письменные материалы в альтернативных форматах, таких как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудио. Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья поможет вам.

Если вам нужно это Справочное Руководство или другие письменные материалы на других языках, позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья и вам помогут с общением на вашем языке по телефону.

Данная информация доступна на языках, перечисленных ниже:

- английский, китайский, русский, испанский, тагальский и вьетнамский.

Каковы обязанности службы сервиса клиентов (администрации) Плана медицинского страхования в области психического здоровья?

Администрация вашего Плана медицинского страхования в области психического здоровья несет ответственность за выполнение следующих действий:

- Выяснить, соответствуете ли вы критериям для получения специализированной психиатрической помощи округа или его сети учреждений-поставщиков.
- Предоставить оценку, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в специализированной психиатрической помощи.
- Предоставить бесплатный номер телефона, по которому можно звонить круглосуточно, чтобы получить информацию о том, как получить услуги плана медицинского страхования в области психического здоровья. Вы можете позвонить по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711).
- Обеспечить достаточное количества учреждений поблизости, чтобы вы могли получить услуги по лечению психических заболеваний,



оплачиваемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся.

- Информировать вас и проводить обучение по услугам, доступным в рамках вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Предоставлять вам услуги на вашем языке или с помощью переводчика (при необходимости) бесплатно и информировать вас о том, что услуги переводчика доступны.
- Предоставлять письменную информацию о том, что вам доступно на других языках или в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля или крупный шрифт. Мы предоставляем информацию на распространенных языках, таких как английский, китайский, русский, испанский, тагальский и вьетнамский. По запросу вы также можете получить эту информацию на других языках или в других форматах.
- Уведомлять вас о любых существенных изменениях в информации, указанной в этом Справочном Руководстве, не позднее, чем, за 30 дней до предполагаемой даты вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, когда происходит увеличение или уменьшение количества или типов доступных услуг, или если происходит увеличение или уменьшение количества сетевых учреждений-поставщиков услуг, или если имеются какие-либо другие изменения, которые могут повлиять на оплату услуг, получаемые вами через План медицинского страхования в области психического здоровья.
- При необходимости координировать ваше лечение с другими планами или системами оказания помощи, чтобы облегчить переход на другой вид лечения и направлять пациентов к специалистам, гарантируя, что цикл направлений будет закрыт, а новое учреждение примет пациента на лечение.



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.

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 напрямую обратиться за помощью к поставщику услуг немедицинского транспорта или к своему поставщику услуг. 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.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 «служба экстренной медицинской помощи»?

Служба экстренной медицинской помощи — это услуги для страхователей (клиентов), которые столкнулись с неожиданным заболеванием, в том числе экстренным психиатрическим состоянием.

Экстренное медицинское состояние имеет настолько серьезные симптомы (возможно, включая сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент может произойти следующее:

- здоровье человека (или, если речь идет о беременной женщине, здоровье будущего ребенка) может оказаться под угрозой.
- может быть нанесен серьезный вред функциям организма, или
- может быть нанесен серьезный вред любому органу или части тела.

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

- представляет в настоящее время опасность для себя или другого лица из-за состояния

психического здоровья или подозрения на психическое заболевание.

- не способен добыть или использовать пищу, одежду или кров из-за того, что похоже на психическое состояние.

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



Должен ли я платить за услуги Medi-Cal?

Для большинства людей страховка Medi-Cal бесплатна. 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 415-781-0500.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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.

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ИЛИ ВАШИ ЗНАКОМЫЕ НУЖДАЕТЕСЬ В ПОМОЩИ

Как я узнаю, что мне нужна помощь?

Многие люди переживают трудные времена в жизни и могут испытывать проблемы с психическим здоровьем или эмоциональные проблемы. Самое важное, что нужно знать, это то, что помощь доступна. Если вы или член вашей семьи имеете право на страхование Medi-Cal и нуждаетесь в психиатрической помощи, вам следует позвонить в свою службу психиатрической помощи по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711). Администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья, если они считают, что вам или члену вашей семьи необходима психиатрическая помощь, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. План страхования в области психического здоровья поможет вам найти поставщика услуг, который поможет вам.

Если вы заметили, что вы или член вашей семьи испытываете значительные или постоянные страдания, которые влияют на вашу способность управлять повседневной жизнью, или у вас возникает ощущение, что вы не хотите жить, позвоните в клиентскую службу вашего плана страхования в области психического здоровья. Также звоните в клиентскую службу вашего плана страхования в области психического здоровья, если у вас или члена вашей семьи отмечается один или несколько следующих признаков:

- Слишком много беспокойства или страха.
- Слишком грустное или подавленное настроение.
- Проблемы с мышлением:



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

- Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью, которые трудно объяснить.
- Резкие изменения настроения, в том числе:
 - Слишком приподнятое настроение, чувствуете себя на вершине мира.
 - Чрезмерная раздражительность или гнев в течение слишком долгого времени.
- Избегание друзей и совместных мероприятий с другими людьми.
- Проблемы в отношениях с другими людьми.
- Слишком длительный или недостаточный сон.
- Переедание или недоедание.
- Вы видите, слышите или ощущаете вещи, которые трудно объяснить или которые, по мнению большинства людей, не существуют.
- Проблемы с употреблением алкоголя или наркотиков.
- Многие физические проблемы, не имеющие очевидных причин, такие как:
 - Головные боли.
 - Боли в животе.
- Мысли о самоубийстве.
- Внезапное или необычное изменение в повседневной жизни:
 - Неспособность выполнять обычные повседневные дела, возникают проблемы с работой, учебой или привычными задачами.

Сильный страх увеличения веса или беспокойство по поводу внешнего вида.

Как узнать, что ребенку или подростку нужна помощь?

Вы можете связаться службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711) или планом управляемого медицинского обеспечения для осмотра и оценки вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у них проявляются какие-либо признаки или психическое расстройство. Если ваш ребенок или подросток



имеет право на участие в программе Medi-Cal, а оценка плана медицинского страхования в области психического здоровья показывает, что необходима специализированная психиатрическая помощь, покрываемая планом медицинского страхования в области психического здоровья, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья обеспечит предоставление услуг для вашего ребенка или подростка. Служба сервиса клиентов вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со службой сервиса клиентов плана страхования психического здоровья, если они считают, что ваш ребенок или подросток нуждается в психиатрической помощи, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. Кроме того, предоставляются и услуги для родителей, которые чувствуют себя не в состоянии справиться с родительскими обязанностями, или имеющих психическое расстройство.

Следующий контрольный список может помочь вам оценить, нуждается ли ваш ребенок в помощи, например, в психиатрической помощи. Если присутствует более одного признака или они сохраняются в течение длительного периода времени, это может указывать на более серьезную проблему, требующую профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- Проблемы с концентрацией внимания или неподвижностью, что подвергает ребёнка физической опасности или вызывает проблемы в школе.
- Сильное беспокойство или страхи, которые мешают повседневной деятельности ребёнка
- Внезапный непреодолимый страх без причины, сопровождающийся иногда учащенным сердцебиением или учащенным дыханием
- Ребёнок чувствует себя очень грустным или отдаляется от других в течение двух или более недель, что вызывает проблемы с повседневной деятельностью
- Резкие перепады настроения у ребёнка, вызывающие проблемы в



отношениях

- Резкие изменения в поведении ребёнка
- Отказ от еды, рвота или использование слабительных для снижения веса.
- Повторяющееся употребление алкоголя или наркотиков
- Тяжелое, неконтролируемое поведение, которое может причинить вред ему или другим
- Серьезные планы или попытки причинить себе вред или убить себя
- Повторяющиеся драки, использование оружия или серьезное намерение причинить вред другим



ОЦЕНКА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПСИХИАТРИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Что означает «специализированные услуги в области психического здоровья»?

Специализированная психиатрическая помощь — это помощь для людей с психическими заболеваниями или эмоциональными проблемами, которые не может лечить врач-педиатр или терапевт. Эти расстройства настолько серьезны, что мешают человеку продолжать свою повседневную деятельность.

К специализированной психиатрической помощи относятся:

- Психиатрическая и психологическая помощь
- Услуги по медикаментозной поддержке
- Целенаправленное ведение пациента
- Услуги кризисного вмешательства
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Услуги стационарного лечения для взрослых
- Кризисные стационарные услуги
- Услуги интенсивного дневного лечения
- Дневная реабилитация
- Услуги психиатрического стационара
- Услуги психиатрических учреждений
- Услуги поддержки «равный равному» (доступны только для взрослых в некоторых округах, но застрахованные лица в возрасте меньше 21 года могут иметь право на получение профилактических услуг и услуг по раннему выявлению, диагностике и лечению, независимо от округа, в котором проживает пациент)
- Мобильная кризисная бригада



В дополнение к специализированным услугам по охране психического здоровья, перечисленным выше, страхователи (пациенты) в возрасте до 21 года имеют доступ к дополнительным услугам по охране психического здоровья в виде услуг по раннему и периодическому обнаружению заболеваний, их диагностике и лечению. Эти услуги включают в себя:

- Интенсивные услуги на дому.
- Координация интенсивной терапии.
- Терапевтические услуги по коррекции поведения.
- Терапевтический патронажный уход.

Если вы хотите узнать больше о каждом виде специализированной психиатрической помощи, которая может быть вам доступна, обратитесь к разделу «Объем услуг» в этом Справочном Руководстве.

Как я могу получить специализированную психиатрическую или психологическую помощь?

Если вы считаете, что вам необходима специализированная психиатрическая или психологическая помощь, вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья, пройти первичный осмотр и записаться на оценку психического здоровья. Вы можете позвонить по бесплатному номеру телефона вашего округа. Вы также можете запросить назначение психиатрических услуг в службе сервиса клиентов вашего плана управляемого медицинского обслуживания, если вы уже зарегистрированы в плане. Если администрация плана управляемого медицинского обслуживания определит, что вы соответствуете критериям для получения специализированной психиатрической помощи, служба сервиса клиентов плана управляемого медицинского обслуживания поможет вам получить психиатрическую помощь через план страхования в области психического здоровья. Для получения психиатрической помощи не предусмотрены ограничения. Вы даже можете получать неспециализированную психиатрическую или психологическую помощь в



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

рамках плана управляемого медицинского обслуживания в дополнение к специализированной психиатрической помощи через ваше психиатрическое учреждение, если это учреждение-поставщик услуг определит, что такие услуги клинически вам подходят и при условии, что они совместимы и не дублируют друг друга.

Вас также может направить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья для получения специализированной психиатрической помощи другое лицо или организация, в том числе, ваш врач-терапевт, школа, член семьи, опекун, администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания программы или другие окружные учреждения. Как правило, вашему врачу-терапевту или администрации плана управляемого медицинского обслуживания потребуется ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, чтобы направить вас непосредственно в администрацию плана страхования в области психического здоровья, за исключением случаев чрезвычайной ситуации. Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья не может отклонить запрос на проведение первоначальной оценки, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья.

Специализированные услуги в области психического здоровья могут предоставляться в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья (округом) или другими учреждениями-поставщиками услуг, с которыми заключен договор (например, клиниками, медицинскими центрами, общественными организациями или отдельно-расположенными медицинскими учреждениями).



Где я могу получить специализированную психиатрическую помощь?

Вы можете получить специализированную психиатрическую помощь в округе, в котором вы проживаете, и, при необходимости, за его пределами. См. дополнительную информацию о специализированной психиатрической помощи в округе Сан-Франциско выше в разделе «Общая информация». 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 страхования в области психического здоровья поможет вам найти учреждение-поставщика услуг, которое может предоставить вам необходимую помощь. План страхования в области психического здоровья должен направить вас в ближайшее к вашему месту жительства/проживания учреждение* или в соответствии со стандартами времени и расстояния, в такое учреждение услуг, которое удовлетворит ваши потребности.

Когда я могу получить специализированную психиатрическую помощь?

Ваш план страхования в области психического здоровья должен соответствовать установленным штатом стандартам времени приема при планировании приема для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья. Администрация плана страхования в области психического здоровья должна записать вас на прием в течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало обслуживания в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья;

- В течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало предоставления услуг в соответствии с планом



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

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

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 вам сказали, что вас поместили в список ожидания и вы считаете, что продолжительность этого периода вредна для вашего здоровья, обратитесь в клиентскую службу вашего плана страхования в области психического здоровья по телефону 1-888-246-3333 (TTY: 711). Вы имеете право подать жалобу, если вам не оказывается своевременная помощь. Дополнительную информацию о подаче жалобы см. в разделе «Процесс рассмотрения жалоб» в этом Справочном руководстве.

Кто решает, какие услуги я получу?

Вы, ваше учреждение-поставщик медицинских услуг и администрация плана страхования в области психического здоровья принимаете участие в принятии решения о том, какие услуги вам необходимо получать в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья. Специалист по психическому здоровью поговорит с вами и поможет определить, какого рода специализированная психиатрическая помощь соответствуют вашим потребностям.

Вам не обязательно понимать, есть ли у вас нарушения со стороны психического здоровья или конкретное психическое состояние, чтобы



обратиться за помощью. Администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья проведет оценку вашего состояния. Специалист проведет оценку на предмет наличия психического расстройства, которое может негативно повлиять на вашу повседневную жизнь, если вы не получите лечение. Пока ваш врач проводит эту оценку, вы сможете получать те услуги, которые необходимы вам с клинической точки зрения и покрываются страховкой.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к специализированной психиатрической помощи, если у вас есть проблемы с психическим здоровьем, вызванные травмой, участием в системе защиты детей, участием в системе правосудия по делам несовершеннолетних или в связи с отсутствием жилья. Кроме того, если вам еще не исполнился 21 год, в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья вам должны предоставлять необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут исправить или улучшить ваше психическое состояние. Правильно назначенные услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более терпимым состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение от администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья. К услугам, требующим предварительного разрешения, относятся: интенсивные услуги на дому, интенсивный курс лечения в дневном стационаре, реабилитация в дневном стационаре, услуги коррекции поведения и терапевтические патронажные услуги. Вы можете обратиться в службу сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья за дополнительной информацией о процессе получения предварительного разрешения. Позвоните в службу сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья, чтобы запросить дополнительную информацию.



Администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна пригласить квалифицированного специалиста для проведения проверки с целью получения разрешения на обслуживание. Этот процесс проверки называется предварительным разрешением на оказание специализированной психиатрической помощи. Процесс получения разрешения на оплату услуг плана медицинского страхования в области психического здоровья должен осуществляться в определенные сроки. Для вынесения стандартного предварительного разрешения администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна принять решение на основании запроса вашего лечебного учреждения так быстро, как того требует ваше состояние, но не позже пяти рабочих дней с момента получения запроса администрацией вашего плана страхования в области психического здоровья. Например, если соблюдение стандартных сроков может серьезно поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальное функционирование вашего организма, ваш план психиатрического обслуживания должен срочно принять решение о разрешении и предоставить уведомление, основанное на сроках, связанных с состоянием вашего здоровья, а именно, не позднее, чем через 72 часа после получения запроса на обслуживание. Ваш план психического здоровья может продлить этот срок до 14 дополнительных календарных дней после получения запроса, если вы или ваше лечебное учреждение запросите продление или план психиатрического обслуживания предоставит обоснование того, почему такое продление отвечает вашим интересам.

Примером того, когда продление может быть необходимо, является ситуация, когда администрация плана страхования в области психического здоровья считает, что может одобрить запрос вашего учреждения (специалиста) на лечение, если они получают дополнительную информацию от вашего учреждения (специалиста). Если администрация плана страхования в области психического



здоровья продлевает срок для запроса учреждения (специалиста), округ направит вам письменное уведомление о таком продлении.

Если администрация плана страхования в области психического здоровья отказывает, откладывает, сокращает или прекращает запрашиваемые услуги, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна отправить вам Уведомление об отказе, отсрочке, сокращении объема или прекращении страховых услуг, в котором будет сказано, что вам отказано в услугах. Будет указано, что вы можете подать апелляцию, предоставлена информация о том, как подать апелляцию. Чтобы узнать больше о ваших правах на подачу жалобы или апелляции, если вы не согласны с решением администрации вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья об отказе вам в услугах или совершении других действий, с которыми вы не согласны, см. «Отказ в предоставлении услуг в плане страхования психического здоровья» на стр. 53 в этом Справочном руководстве.

Что такое медицинская необходимость?

Услуги, которые вы получаете, должны быть необходимы (обоснованы) с медицинской точки зрения и соответствовать вашему состоянию здоровья. Для лиц в возрасте 21 года и старше услуга необходима с медицинской точки зрения, когда это разумно и необходимо для защиты вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности или для облегчения сильной боли.

Для лиц моложе 21 года услуга считается «услугой необходимой согласно медицинским показаниям», если она корректирует, поддерживает, сохраняет, улучшает или делает более терпимым состояние психического здоровья. Услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более переносимым состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения и покрываются как услуги Раннего и периодического (профилактики), диагностики и лечения.



Как мне получить другую психиатрическую помощь, которая не покрывается Планом медицинского страхования в области психического здоровья?

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

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

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните напрямую в службу сервиса клиентов плана управляемого медицинского обслуживания. Если вы не участвуете в плане управляемого медицинского обслуживания, вы можете получить эти услуги у отдельных специалистов и в клиниках, которые работают с Medi-Cal. План страхования в области психического здоровья может помочь вам подобрать специалиста или клинику, которые могут помочь или подсказать вам, как найти специалиста или клинику.

Любая аптека, принимающая страхование Medi-Cal, для лечения психических заболеваний. Обратите внимание, что большинство отпускаемых по рецепту лекарств, продаваемых в аптеке Medi-Cal Rx, покрываются схемой «Fee-For-Service Medi-Cal», а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.

Как я могу получить другие услуги Medi-Cal (первичная медико-санитарная помощь /Medi-Cal), которые не покрываются Планом страхования психического здоровья?



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 застрахованы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, страховая компания несет ответственность за поиск лечебного учреждения для вас. Если вы не зарегистрированы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания и у вас имеется «традиционное» покрытие от Medi-Cal, также называемое «Medi-Cal Fee-for-Service», вы можете обратиться в любое лечебное учреждение, принимающее страхование Medi-Cal. Вы должны сообщить этому учреждению, что у вас имеется страхование Medi-Cal, прежде чем вы начнете получать услуги. В противном случае вам может быть выставлен счет за эти услуги.

Вы можете пользоваться услугами по планированию семьи у в лечебном учреждении, которое не входит в сеть вашего плана управляемого медицинского обслуживания.

Что делать, если я страдаю зависимостью от наркотиков или алкоголя?

Если вы считаете, что вам нужны услуги для лечения алкогольной или наркотической зависимости, свяжитесь с окружным отделением:

San Francisco Behavioral Health Services
(Служба психического здоровья Сан-Франциско)
1380 Howard Street
San Francisco, CA 94103
(415) 255-3737 (or)
(888) 246-3333
TTY: 711

В каких случаях требуется психиатрическая помощь в стационаре?

Вы можете быть госпитализированы, если у вас есть психическое состояние здоровья или симптомы психического состояния, которое нельзя безопасно



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

лечить на более низком уровне медицинской помощи, и из-за психического состояния здоровья или симптомов психического состояния здоровья вы:

- Представляете собой текущую опасность для себя или других или несете угрозу значительного материального ущерба
- Не в состоянии обеспечить или использовать пищу, одежду или кров
- Представляете серьезный риск для вашего физического здоровья
- Недавнее значительное ухудшение способности функционировать в результате психического расстройства
- Нужна психиатрическая оценка, медикаментозное лечение или другое лечение, которое может быть предоставлено только в больнице



ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Как мне найти специалиста необходимых мне услуг специализированной психиатрической помощи?

Ваш план страхования в области психического здоровья размещает актуальный каталог лечебных учреждений-поставщиков медицинских услуг в Интернете. Если у вас есть вопросы о текущих поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный справочник лечебных учреждений, посетите веб-сайт вашего плана страхования в области психического здоровья

(<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>) или позвоните в план страхования в области психического здоровья по бесплатному телефону 1-888-246-3333. Этот справочник лечебных учреждений 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.

План страхования в области психического здоровья может накладывать некоторые ограничения на ваш выбор лечебных учреждений-поставщиков медицинских услуг. Когда вы впервые начинаете получать специализированную психиатрическую помощь, вы можете запросить, чтобы ваш план страхования в области психического здоровья предоставил вам первоначальный выбор, по крайней мере, из двух учреждений-поставщиков. Ваш план страхования в области психического здоровья также должен позволять вам менять учреждение-поставщика. Если вы попросите сменить учреждение-поставщика услуг, план страхования в области психического здоровья должен позволять вам выбирать как минимум одного учреждения-поставщика услуг из двух, насколько это возможно

Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья несет ответственность за то, чтобы у вас был своевременный доступ к получению



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

медицинской помощи, и чтобы рядом с вами было достаточно учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли получить услуги по лечению психических расстройств, покрываемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся. Иногда учреждения-поставщики плана медицинского страхования в области психического здоровья отказываются от предоставления специализированную психиатрическую помощь. Учреждения-поставщики в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья больше не могут заключать контракты с компанией медицинского страхования в области психического здоровья или принимать пациентов, которым требуется специализированная психиатрическая помощь по программе Medi-Cal самостоятельно или по запросу Плана медицинского страхования в области психического здоровья. В этом случае компания страхования в области психического здоровья должна попытаться уведомить в письменной форме каждого человека, получающего специализированную психиатрическую помощь в лечебном учреждении.

Уведомление получателю должно быть предоставлено за 30 календарных дней до даты вступления в силу расторжения или за 15 календарных дней после того, как компания медицинского страхования в области психического здоровья узнает, что лечебное учреждение прекратит свою работу. В этом случае ваша компания медицинского страхования в области психического здоровья должна позволять вам продолжать получать услуги в учреждении, которое вышло из сети плана медицинского страхования в области психического здоровья, если и вы, и учреждение будете с этим согласны. Это называется «порядком непрерывности получения лечебных услуг». Подробнее об этом будет рассказано ниже.

Могу ли я продолжать получать услуги в моем нынешнем лечебном учреждении?

Если вы уже получаете психиатрическую помощь в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать получать помощь в этом



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

учреждении, даже если вы получаете психиатрическую помощь в вашем лечебном учреждении плана медицинского страхования в области психического здоровья, если услуги, которые вы получаете от каждого из учреждений совместимы и не дублируются.

Кроме того, если вы уже получаете специализированную психиатрическую помощь в рамках другого плана медицинского страхования в области психического здоровья, плана управляемого медицинского обслуживания или в отдельном учреждении программы Medi-Cal, вы можете запросить возможность «непрерывного ухода», чтобы оставаться с вашим текущим лечебным учреждением на срок до 12 месяцев. Возможность продолжать получать услуги в нынешнем учреждении может понадобиться вам, чтобы продолжить текущее лечение, или потому, что переход в новое учреждение может повредить вашему психическому состоянию. Разрешение на непрерывный уход может быть предоставлено при следующих условиях:

- В настоящее время вы поддерживаете связь с лечебным учреждением, в котором вы хотите остаться, и вы посещали это учреждение в течение последних 12 месяцев.
- Это учреждение имеет необходимую квалификацию и соответствует требованиям Medi-Cal.
- Это учреждение соглашается с требованиями плана медицинского страхования в области психического здоровья для заключения договора с администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья и условиями оплаты за предоставленные услуги и
- Это учреждение передает в план психиатрического обслуживания соответствующую документацию, касающуюся вашей потребности в услугах.



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.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Если, в связи с вашим состоянием здоровья, вы имеете право на получение специализированной психиатрической помощи, вам могут быть предоставлены следующие услуги в зависимости от ваших потребностей. Вы и ваше учреждение-поставщик услуг вместе решите, какие услуги лучше всего подходят для вас.

Психиатрическая помощь

- Психиатрическая помощь — это индивидуальные, групповые или семейные лечебные услуги, которые помогают людям с психическими заболеваниями развить навыки выживания в повседневной жизни. Эти услуги также включают работу, которую выполняет лечебное учреждение, чтобы улучшить качество обслуживания лица, получающего услуги. Данный процесс включает в себя следующие мероприятия: оценка того, нужна ли



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

вам услуга и эффективна ли она; планирование лечения для определения целей вашего психиатрического лечения и конкретных услуг, которые будут предоставляться; и «сопутствующие услуги», которые означают работу с членами семьи и вашими близкими (если вы дадите разрешение), чтобы помочь вам улучшить или сохранить ваши повседневные жизненные навыки. Психиатрическая помощь может быть оказана в клинике или в лечебном кабинете, у вас дома или в других общественных местах, а также по телефону или с помощью телемедицины (то есть с использованием как аудио-, так и видеосвязи).

Услуги по медикаментозной поддержке

- Эти услуги включают назначение, введение, отпуск и мониторинг психиатрических препаратов; и обучение, связанное с применением психиатрических препаратов. Услуги медикаментозной поддержки могут предоставляться в клинике или в офисе поставщика услуг, у вас дома или в других общественных условиях, а также по телефону или с помощью телемедицины (то есть с использованием как аудио-, так и видеосвязи).

Целевое наблюдение за пациентами

- Эта услуга помогает получить медицинские, образовательные, социальные, предпрофессиональные, профессиональные, реабилитационные или другие общественные услуги, когда людям с психическим состоянием может быть сложно получать эти услуги самостоятельно. Целевое наблюдение за пациентами включает в себя, но не ограничивается, разработку плана; общение, координацию и направление; мониторинг предоставления услуг для обеспечения доступа человека к услугам и системе предоставления услуг; и наблюдение за прогрессом пациента.



Услуги кризисного вмешательства

- Эта услуга доступна для лечения неотложного состояния, требующего немедленного внимания. Цель кризисного вмешательства — помочь людям в сообществе, чтобы они не оказались в больнице. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и может осуществляться в клинике или в офисе поставщика медицинских услуг, у вас дома или в других общественных местах, а также по телефону или с помощью телемедицины (то есть с использованием как аудио-, так и видеосвязи).

Услуги по стабилизации кризиса

- Эта услуга доступна для лечения неотложного состояния, требующего немедленного внимания. Кризисная стабилизация длится менее 24 часов и должна предоставляться в лицензированном круглосуточном медицинском учреждении, в амбулаторной программе на базе больницы или в учреждении, сертифицированном для предоставления услуг по кризисной стабилизации.

Услуги стационарного лечения для взрослых пациентов

- Эти услуги обеспечивают лечение психических заболеваний и развитие навыков у людей, проживающих в лицензированных учреждениях, предоставляющих услуги стационарного лечения для людей с психическим заболеванием. Эти услуги доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в учреждении, которое предлагает услуги стационарного лечения для взрослых.

Услуги кризисного стационарного лечения

- Эти услуги обеспечивают лечение психических заболеваний и развитие навыков у людей, переживающих серьезный психический или эмоциональный кризис, но не нуждающихся в лечении в



психиатрической больнице. Услуги доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю в лицензированных учреждениях. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в учреждении, предлагающем услуги стационарного лечения в кризисных ситуациях.

Интенсивные услуги в дневном стационаре

- Это структурированная программа психиатрического лечения, предоставляемая группе пациентов, которым в противном случае может потребоваться госпитализация или другое круглосуточное лечебное учреждение. Программа длится не менее трех часов в день. Пациенты могут возвращаться домой на ночь. Программа включает в себя мероприятия по развитию навыков и терапию, а также психотерапию.

Реабилитация в дневном стационаре

- Это структурированная программа, предназначенная для помощи пациентам с психическим заболеванием в изучении и развитии навыков преодоления трудностей и жизненных навыков, а также для более эффективного управления симптомами психического заболевания. Программа длится не менее трех часов в день. Программа включает в себя мероприятия по развитию навыков и терапию.

Услуги психиатрического стационара

- Это услуги, предоставляемые в лицензированной психиатрической больнице на основании заключения лицензированного специалиста в области психического здоровья о том, что человеку требуется интенсивное круглосуточное психиатрическое лечение.

Услуги психиатрического лечебного учреждения

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении серьезных психических заболеваний. Психиатрические



медицинские учреждения должны иметь соглашение с близлежащей больницей или клиникой для удовлетворения потребностей пациентов учреждения в медицинском обслуживании. Психиатрические медицинские учреждения могут принимать и лечить только пациентов, у которых нет физических недугов или травм, требующих лечения помимо обычно предоставляемого в амбулаторных условиях.

Мобильные кризисные службы (отличаются по округам)

- 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 и 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 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



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

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.

Предусмотрены ли специальные услуги для детей и/или молодых людей до 21 года?

Получатели услуг в возрасте до 21 года имеют право на получение дополнительных услуг по программе Medi-Cal названием «Раннее и периодическое выявление, диагностика и лечение».

Чтобы иметь право на получение услуг Раннего и периодического осмотра (выявления), диагностики и лечения, клиент должен быть моложе возраста 21 года и быть застрахованным по полной программе Medi-Cal. Ранний и периодический осмотр (скрининг), диагностика и лечение покрывают услуги, необходимые для исправления или улучшения любого поведенческого состояния здоровья. Услуги, которые поддерживают, улучшают или делают более терпимыми поведенческие состояния здоровья, способствуют улучшению состояния психического здоровья и, в свою очередь, таким образом, необходимы с медицинской точки зрения и покрываются как услуги Раннего и периодического выявления, диагностики и лечения.



Если у вас есть вопросы об услугах Раннего и периодического выявления («скрининга»), диагностики и лечения, позвоните по телефону 1-888-246-3333 (TTY 711) или посетите раздел [Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment](#) (Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение) на веб сайте Департамента здравоохранения Калифорнии.

Следующие услуги также доступны в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья для детей, подростков и молодых людей в возрасте до 21 года: Услуги по коррекции поведения, координация интенсивной терапии, интенсивные услуги на дому, и услуги по терапевтическому уходу в приемных семьях.

Услуги по коррекции поведения

Услуги по коррекции поведения — это интенсивные, индивидуализированные, краткосрочные амбулаторные лечебные вмешательства для получателей услуг в возрасте до 21 года. Лица, получающие такие услуги, страдают серьезными эмоциональными расстройствами, переживают стрессовый переход или жизненный кризис и нуждаются в дополнительных краткосрочных, специальных услугах поддержки.

Услуги по коррекции поведения — это тип специализированной психиатрической помощи, доступной в рамках каждого плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас есть серьезные эмоциональные проблемы. Чтобы получить Услуги по коррекции поведения, вы должны получать психиатрическую помощь, быть в возрасте до 21 года и быть застрахованным по полной программе Medi-Cal.

- Если вы живете дома, сотрудник Службы по коррекции поведения может работать с вами лично, чтобы уменьшить серьезные проблемы с поведением, попытаться избавить вас от необходимости обращаться за получением более специализированного ухода, например, в групповое



стационарное учреждение для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами.

- Если вы проживаете в стационарном учреждении для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами, с вами может работать сотрудник Службы по коррекции поведения, чтобы вы могли перейти на семейный уровень ухода, например, в приемную семью или обратно домой.

Услуги по коррекции поведения помогут вам и вашей семье, опекуну или лицу, осуществляющему уход, узнать о новых способах коррекции проблемного поведения и способах улучшения поведения, которые позволят вам добиться успеха. Вы, сотрудник Службы по коррекции поведения, и ваша семья, человек, обеспечивающий вам уход, или опекун, будете работать вместе как одна команда над устранением проблемного поведения в течение короткого периода времени, пока вам больше не понадобятся Услуги по коррекции поведения. У вас будет план по коррекции поведения, в котором будет указано, что вы, ваша семья, лицо, осуществляющее уход, или опекун, и сотрудник Службы по коррекции поведения будете делать во время получения услуг по коррекции поведения, когда и где будут предоставляться Услуги по коррекции поведения. Сотрудник Службы по коррекции поведения может работать с вами в большинстве мест, где вам может понадобиться помощь в решении проблем с поведением. Это включает в себя ваш дом, приемную семью, детский дом, школу, лечение в стационаре и другие места в сообществе.

Координация интенсивной терапии

Координация интенсивной терапии — это целевая служба патронажа (наблюдения) за пациентами, которая облегчает оценку, планирование ухода и координацию услуг для получателей в возрасте до 21 года, имеющих право на полный спектр услуг Medi-Cal и направленных на получение этой услуги в соответствии с критериями медицинской необходимости.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

Услуги по координации интенсивной терапии предоставляются в соответствии с принципами Интегрированной базовой практической модели, включая создание Команды по работе с детьми и семьей, чтобы обеспечить продвижение отношений сотрудничества между ребенком, семьей, а также задействованные системы обслуживания детей.

Команда по работе с детьми и семьей предусматривает оказание формальной поддержки (например, координатора по уходу, воспитателей и кураторов из агентств по уходу за детьми), стандартную поддержку (например, членов семьи, соседей, друзей и священнослужителей) и других лиц, которые работают вместе над разработкой и реализацией плана клиента и несут ответственность за помощь детям и их семьям в достижении их целей. Координация интенсивной терапии также предусматривает услуги координатора в рамках Координации интенсивной терапии, который:

- Гарантирует, что необходимые с медицинской точки зрения услуги доступны, координируются и предоставляются с учетом преимуществ, индивидуализированы, ориентированы на клиента и соответствуют в культурном и языковом отношении.
- Обеспечивает, чтобы услуги и поддержка соответствовали потребностям ребенка.
- Поддерживает отношения сотрудничества между ребенком, его семьей и системами, участвующими в предоставлении им услуг.
- Поддерживает родителя/опекуна в удовлетворении потребностей их ребенка.
- Помогает создать Команду по работе с детьми и семьей и обеспечивает постоянную поддержку.
- Организует и согласует уход между учреждениями и системами обслуживания детей, чтобы ребенок мог обслуживаться в своем сообществе.



Интенсивные услуги на дому

Интенсивные услуги на дому — это индивидуальные силовые меры, предназначенные для улучшения состояний психического здоровья, которые мешают функционированию ребенка/подростка, и направлены на то, чтобы помочь ребенку/подростку развить навыки, необходимые для успешного функционирования дома и в обществе и улучшение способности семьи ребенка/подростка помогать ребенку/подростку успешно функционировать дома и в обществе.

Интенсивные услуги на дому предоставляются в рамках Модели интегрированной основной практики Командой по работе с детьми и семьей в координации с общим планом обслуживания семьи. Интенсивные услуги на дому предоставляются клиентам в возрасте до 21 года, которые имеют право на получение полного спектра услуг Medi-Cal и направлены на получение этой услуги в соответствии с критериями медицинской необходимости.

Терапевтический патронажный уход

Модель услуги Терапевтический патронажный уход позволяет оказывать краткосрочную, интенсивную, индивидуализированную специализированную психиатрическую помощь с учетом травм детям в возрасте до 21 года, имеющим сложные эмоциональные и поведенческие потребности. В рамках Терапевтического патронажного ухода дети передаются под опеку родителей, которые обучаются, контролируются и поддерживаются программой терапевтического патронажного ухода.

Услуги по телефону или посредством телемедицины

Личный контакт между вами и вашим поставщиком медицинских услуг не всегда необходим для получения психиатрической помощи. Некоторые услуги вы можете получить по телефону или посредством телемедицины. Прежде чем начинать оказание услуг, ваш поставщик услуг должен объяснить вам, как пользоваться



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

телефоном или системой телемедицины, и получить ваше согласие на получение помощи таким способом. Даже если вы дали согласие на получение услуг посредством телемедицины или по телефону, позже вы можете выбирать способ получения услуги и требовать личной встречи с врачом. Некоторые виды психиатрических услуг не могут предоставляться только посредством телемедицины или телефона, поскольку для оказания услуг необходимо ваше присутствие в определенном месте, например в стационарном учреждении или в больнице.

ОТКАЗ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ В ПЛАНЕ СТРАХОВАНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Какие права я имею, если План медицинского страхования в области психического здоровья отказывает в услугах, которые я хочу или считаю необходимыми?

Если ваш план страхования в области психического здоровья или учреждение-поставщик лечебных услуг, действующее от имени плана медицинского страхования в области психического здоровья, отказывает, ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает предоставление услуг, которые вы хотите или считаете, что должны получать, вы имеете право на Письменное Уведомление (называемое «Уведомление об отказе в предоставлении услуг») от плана медицинского страхования в области психического здоровья. Вы также имеете право не согласиться с решением, подав апелляцию. В разделах ниже обсуждается ваше право на уведомление и что делать, если вы не согласны с решением администрации вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья.



Что такое «решение об отказе в предоставлении услуг»?

Решение об отказе в предоставлении страховых услуг относится к любому из следующих действий, предпринятых планом страхования психического здоровья:

1. Отказ или ограниченное разрешение на запрашиваемую услугу, включая решения, основанные на типе или уровне услуги, медицинской необходимости, уместности, условиях или эффективности покрываемой услуги;
2. Сокращение объема, приостановка или прекращение ранее предусмотренной услуги;
3. Отказ полностью или частично в оплате услуги;
4. Несвоевременное оказание услуг;
5. Неспособность действовать в установленные сроки для стандартного разрешения жалоб и апелляций (если вы подадите жалобу в администрацию плана медицинского страхования в области психического здоровья, и администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не вернет вам письменное решение по вашей жалобе в течение 90 дней. Если вы подаете апелляцию в администрацию плана медицинского страхования в области психического здоровья, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не свяжется с вами с письменным решением по вашей апелляции в течение 30 дней, или если вы подали ускоренную апелляцию и не получили ответа в течение 72 часов.); или
6. Отклонение запроса страхователя касательно оспаривания финансовой ответственности.



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

Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг — это бумажное письмо, которое администрация вашего плана страхования в области психического здоровья отправит вам, если примет решение об отказе, ограничении, сокращении, отсрочке или прекращении услуг, которые вы и ваше учреждение-поставщик услуг считаете необходимыми. Это включает отказ в оплате услуги, отказ на основании заявления о том, что услуги не покрываются, отказ на основании заявления о том, что услуги не являются необходимыми с медицинской точки зрения, отказ из-за того, что услуга предоставляется некорректной системой предоставления или отказ в просьбе страхователя касательно оспаривания финансовой ответственности. Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг также используется, чтобы сообщить вам о задержке в рассмотрении вашей жалобы, апелляции или ускоренной апелляции, или если вы не получили услуги в соответствии со стандартами сроков предоставления услуг в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья.

Время уведомления

Администрация плана страхования в области психического здоровья должна уведомить страхователя по почте не менее чем за 10 дней до даты принятия мер по прекращению, приостановке или сокращению ранее одобренной специализированной психиатрической помощи. Администрация плана страхования в области психического здоровья должна уведомить страхователя по почте в течение двух рабочих дней после принятия решения об отказе в оплате или решений, приводящих к отказу, задержке или изменению всех или части запрошенной специализированной психиатрической помощи.



Всегда ли я буду получать уведомление об отказе в предоставлении услуг, если не получу услуги, которые хочу?

Да, вы должны получить уведомление об отказе в предоставлении услуг. Однако если вы не получили уведомление, вы можете подать апелляцию в окружное управление плана медицинского страхования в области психического здоровья или, если вы завершили процесс апелляции, вы можете запросить проведение слушания на уровне штата. При обращении в окружное управление укажите, что вам было отказано в оплате услуг, но вы не получили уведомления. Информация о том, как подать апелляцию или запросить слушание на уровне штата, включена в данное руководство. Эта информация также должна быть доступна в вашем лечебном учреждении.

Какая информация содержится в Уведомлении об отказе в предоставлении услуг?

В Уведомлении об отказе в предоставлении услуг будет указано:

- Что именно предпринято администрацией вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья, что влияет на вас и вашу способность получать услуги.
- Дата вступления решения в силу и причина принятия решения
- Государственные или федеральные правила, на которых основывалось решение
- Ваши права подавать апелляцию, если вы не согласны с решением плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Как подать апелляцию в отношении плана медицинского страхования в области психического здоровья
- Как запросить слушание на уровне штата, если вы не удовлетворены



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

решением в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья по вашей апелляции.

- Как запросить ускоренную апелляцию или ускоренное слушание на уровне штата
- Как получить помощь в подаче апелляции или запросе слушания на уровне штата
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить слушание на уровне штата
- Ваше право продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решения по апелляции или слушания на уровне штата, как запросить продолжение этих услуг и будут ли расходы на эти услуги покрываться программой Medi-Cal
- Когда вам нужно подать апелляцию или запрос на слушание на уровне штата, если вы хотите, чтобы услуги продолжали оказывать.

Что делать после получения Уведомления об отказе в предоставлении страховых услуг?

Когда вы получите Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг, вам следует внимательно прочитать всю информацию в уведомлении. Если вы не понимаете что-то в уведомлении, вам может помочь сотрудник службы сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья. Вы также можете попросить другого человека помочь вам.

При подаче апелляции или запросе слушания на уровне штата вы можете попросить продолжить предоставление вам услуги, в которой вам было отказано. Вы должны запросить продолжение 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: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ

Что, если я не получу услуги, которые мне нужны, в рамках моего Плана медицинского страхования в области психического здоровья?

В вашем плане медицинского страхования в области психического здоровья должен быть предусмотрен процесс, позволяющий вам обращаться с жалобой или проблемой по любому вопросу, связанному со специализированной психиатрической помощью, которую вы хотите или получаете. Это называется процессом решения проблемы и может включать:

1. **Процесс рассмотрения жалоб:** выражение несогласия с чем-либо, касающимся специализированной психиатрической помощи или плана медицинского страхования в области психического здоровья.
2. **Процесс апелляции:** пересмотр решения (например, об отказе, прекращении или сокращении или изменении услуг), которое было принято в отношении вашей специализированной психиатрической помощи планом медицинского страхования в области психического здоровья или вашим лечебным учреждением.
3. **Процесс слушания на уровне штата:** процесс запроса административного слушания перед судьей штата по административным делам, если администрация плана страхования в области психического здоровья отклоняет вашу апелляцию.

Подача жалобы, апелляции или требования слушания на уровне штата не будет использована против вас и не повлияет на услуги, которые вы получаете. подача жалобы или апелляции поможет вам получить необходимые вам услуги и решить любые проблемы, возникающие у вас в отношении специализированной психиатрической помощи. Жалобы и апелляции также помогают улучшать услуги в рамках плана страхования в области психического здоровья, предоставляя



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

информацию, которую можно использовать для улучшения качества обслуживания. Когда ваша жалоба или апелляция будут рассмотрены, администрация плана страхования в области психического здоровья уведомит вас и других участников об окончательном результате. Когда решение по вашему слушанию на уровне штата будет принято, Управление по слушанию на уровне штата уведомит вас и других участников об окончательном результате. Вы можете узнать больше о каждом процессе решения проблемы ниже.

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

Сотрудник службы сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья поможет объяснить вам эти процессы и должен помочь вам подать жалобу, апелляцию или запросить слушание на уровне штата. Сотрудник службы сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья также может помочь вам решить, имеете ли вы право на так называемый процесс «ускоренной апелляции», что означает, что он будет рассмотрен быстрее, поскольку ваше здоровье, психическое здоровье и/или стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая вашего лечащего специалиста или адвоката.

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру 1-888-246-3333 (TDD 711). Служба сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья должна предоставить вам 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 с возможностью услуг переводчика.



Может ли государство помочь мне с моей проблемой/вопросами?

Вы можете обратиться в Департамент здравоохранения, офис омбудсмана открыт 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. **Обратите внимание:** сообщения, отправляемые по электронной почте, не считаются конфиденциальными. Вы не должны включать личную информацию в сообщение электронной почты.

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь в местном управлении по оказанию юридической помощи или в других группах. Вы также можете связаться с Департаментом социальных услуг штата Калифорния (CDSS), чтобы узнать о своих правах на слушание, позвонив в отдел общественного расследования и реагирования по телефону **800-952-5253** (телетайп: **800-952-8349**).

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Что такое жалоба?

Жалоба – это выражение неудовлетворенности чем-либо, касающимся вашего особого случая, психиатрической помощи, которая не является одной из проблем, охватываемых процессами апелляции и слушания на уровне штата.

Что такое процесс рассмотрения жалоб?

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 поручаете другому человеку действовать от вашего имени, служба сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья может попросить вас подписать форму, разрешающую службе сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья раскрывать информацию этому лицу.
- Гарантирует, что лица, принимающие решения, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или процессах принятия решений.
- Определяет роли и обязанности для вас, плана медицинского страхования в области психического здоровья и учреждение-поставщика услуг.
- Обеспечивает разрешение жалобы в требуемые сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время в администрацию плана страхования в области психического здоровья, если вы недовольны специализированной психиатрической помощью или у вас есть другие сомнения относительно плана медицинского страхования в области психического здоровья.

Как я могу подать жалобу?

Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья (1-888-246-3333), чтобы получить помощь по жалобе. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно сопровождать письменно. Если вы хотите подать жалобу в письменном виде, служба сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья предоставит вам конверты с обратным адресом во всех учреждениях, где предоставляются лечебные услуги, чтобы вы могли отправить вашу жалобу по почте. Если у вас нет конверта с обратным адресом, вы можете



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

отправить жалобу непосредственно по адресу, указанному на обложке данного Справочного Руководства.

Как я узнаю, получила ли администрация Плана медицинского страхования в области психического здоровья мою жалобу?

Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья 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?

Администрация плана страхования в области психического здоровья должна принять решение по вашей жалобе в течение 90 календарных дней с даты подачи вами жалобы. Сроки принятия решения могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запросите продление или если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что существует необходимость в дополнительной информации и что задержка в ваших интересах. Примером того, когда отсрочка может быть в вашу пользу, является ситуация, когда администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что сможет решить вашу жалобу, если у них будет больше времени для получения информации от вас или других вовлеченных лиц.

Как узнать, приняла ли администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья решение по моей жалобе?

Когда решение по вашей жалобе будет принято, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья уведомит вас или



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

вашего представителя в письменной форме о решении. Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не уведомит вас или любые стороны, которых касается решение по жалобе, вовремя, тогда администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья обязана предоставить вам Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг, информирующее вас о вашем праве запросить слушание на уровне штата. Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья обязана предоставить вам Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг на дату истечения срока. Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья для получения дополнительной информации, если вы не получили Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи жалобы?

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ)

Ваш план страхования в области психического здоровья должен предусматривать возможность для вас оспаривать решение администрации вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья, с которым вы не согласны, и запрашивать пересмотр определенных решений, принятых администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья или вашими лечебными учреждениями-поставщиками медицинских услуг в отношении вашей специализированной психиатрической помощи. Запросить пересмотр можно двумя способами. Одним из способов является использование стандартного процесса апелляции. Другой способ – использовать ускоренный процесс обжалования. Эти два типа обращений похожи; однако существуют особые требования для получения права на ускоренную апелляцию. Конкретные требования поясняются ниже.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн 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 стандартная апелляция?

Стандартная апелляция – это просьба о пересмотре решения, принятого администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья или вашим поставщиком медицинских услуг, которое касается отказа или изменения услуг, которые, по вашему мнению, вам необходимы. Если вы подаете стандартную апелляцию администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, ее рассмотрение может занять до 30 дней. Если вы считаете, что 30-дневное ожидание поставит под угрозу ваше здоровье, вам следует запросить «процедуру ускоренной апелляции».

Стандартный процесс подачи жалобы:

- Предусматривает возможность подачи апелляции в устной или письменной форме.
- Предусматривает, что подача апелляции никоим образом не будет учитываться против вас или вашего поставщика медицинских услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо, включая лечащего специалиста, действовать от вашего имени. Если вы поручаете другому человеку действовать от вашего имени, служба сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья может попросить вас подписать форму, разрешающую службе сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья раскрывать информацию этому лицу.
- Продолжение получения страховых услуг по запросу на апелляцию в течение требуемого периода времени, который составляет 10 дней с момента, когда ваше Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг было отправлено по почте или вручено вам лично. Вам не нужно платить за дальнейшие услуги, пока апелляция находится на рассмотрении. Однако, если вы запрашиваете продолжение предоставления страховых услуг, 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.

- Вы имеете право проверить, что лица, принимающие решение по вашей апелляции, обладают соответствующей квалификацией и не участвовали в каких-либо предыдущих проверках или принятии решений.
- Вы можете ознакомиться или разрешить вашему представителю ознакомиться с материалами вашего дела, включая вашу медицинскую карту и любые другие документы или записи, используемые в процессе рассмотрения апелляции.
- Предусмотрена возможность представить доказательства и свидетельские показания, а также привести юридические и фактические аргументы лично или в письменной форме.
- Вы, ваш представитель или законный представитель умершего получателя можете быть включены в число сторон апелляции.
- Вас уведомят о том, что ваша апелляция рассматривается, отправив вам письменное подтверждение.
- Вас будут информировать о вашем праве запросить слушание на уровне штата после завершения процесса апелляции в отношении плана медицинского страхования в области психического здоровья.

Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в администрацию вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья в любой из следующих ситуаций:

- Администрация плана страхования в области психического здоровья или одно из работающих по договору учреждений-поставщиков решает, что вы не имеете права на получение какой-либо специализированной психиатрической помощи по программе Medi-Cal, поскольку вы не соответствуете критериям доступа к этой услуге.



- Ваш врач считает, что вам нужна специализированная психиатрическая помощь, и запрашивает одобрение у администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, однако администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не соглашается и отклоняет запрос вашего учреждения-поставщика или изменяет тип или частоту обслуживания.
- Ваш врач запросил одобрение у администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, но администрации плана психиатрического обслуживания требуется дополнительная информация для принятия решения, и она не завершает процесс утверждения вовремя.
- Ваш план страхования в области психического здоровья не предоставляет вам услуги в соответствии со сроками, установленными планом медицинского страхования в области психического здоровья.
- Вы считаете, что ваш план страхования в области психического здоровья не предоставляет услуги достаточно быстро, чтобы удовлетворить ваши потребности.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.
- Вы и ваш врач не согласны с тем, какая именно психиатрическая помощь вам нужна.

Как я могу подать апелляцию?

Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по номеру 1-888-246-3333 (TTY 711), чтобы получить помощь в подаче апелляции. Администрация плана страхования в области психического здоровья предоставит конверты с адресом в помещениях всех учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли отправить по почте вашу апелляцию. Если у вас нет конверта с адресом для отправки апелляции, вы можете отправить вашу апелляцию непосредственно по



адресу, указанному в начале этого Справочного Руководства, или отправить ее по факсу 415-252-3001.

Как узнать, принято ли решение по моей апелляции?

Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья уведомит вас или вашего представителя в письменной форме о своем решении по вашей апелляции. Уведомление будет содержать следующую информацию:

- Результаты процесса разрешения апелляции
- Дата принятия решения по апелляции
- Если апелляция не будет полностью разрешена в вашу пользу, в уведомлении также будет содержаться информация о вашем праве на слушание на уровне штата и о процедуре подачи заявки на слушание на уровне штата.

Предусмотрен ли крайний срок для подачи апелляции?

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

Когда будет принято решение по моей апелляции?

Администрация плана страхования в области психического здоровья должна принять решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней с момента получения Планом страхования психического здоровья вашего запроса на апелляцию. Сроки для принятия решения могут быть продлены на срок до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если администрация



плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что существует необходимость в дополнительной информации и что отсрочка в ваших интересах. Примером того, когда отсрочка требуется в ваших же интересах, является случай, когда администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что сможет одобрить вашу апелляцию, если у нее будет больше времени для получения информации от вас или от вашего учреждения-поставщика медицинских 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 администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья есть 72 часа на рассмотрение ускоренных апелляций. Вы можете подать устный запрос об ускоренной апелляции. Вам не нужно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

Когда я могу подать запрос на ускоренную апелляцию?

Если вы считаете, что ожидание стандартного решения по апелляции в течение 30 дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность выполнять, поддерживать или восстанавливать максимальные функции, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции. Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья соглашается с тем, что ваша



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

апелляция соответствует требованиям ускоренной апелляции, администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья рассмотрит вашу ускоренную апелляцию в течение 72 часов после того, как администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья получит апелляцию. Сроки принятия решения могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если администрация плана страхования в области психического здоровья подтвердит, что существует потребность в дополнительной информации и что задержка соответствует вашим интересам.

Если администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья продлевает сроки, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья предоставит вам письменное объяснение того, почему сроки были продлены.

Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья решит, что ваша апелляция не подлежит ускоренной процедуре, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна приложить разумные усилия, чтобы незамедлительно уведомить вас об этом в устной форме, и уведомит вас о решении в письменной форме в течение двух календарных дней. Ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартными сроками подачи апелляции, указанными ранее в этом разделе. Если вы не согласны с решением администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной процедуры, вы можете подать жалобу.

Как только администрация вашего плана страхования в области психического здоровья удовлетворит ваш запрос об ускоренной апелляции, администрация вашего плана уведомит вас и все заинтересованные стороны в устной и письменной форме.



ПРОЦЕСС СЛУШАНИЙ НА УРОВНЕ ШТАТА

Что такое слушание на уровне штата?

Слушание на уровне штата (State Fair Hearing) — это независимая проверка, проводимая судьей по административному праву, работающим в Департаменте социальных служб штата Калифорния, чтобы убедиться, что вы получаете специализированную психиатрическую помощь, на которую 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 проведение слушания дела на уровне штата?

Вы имеете право:

- на слушание, проводимое судьей по административным делам (также называемое слушанием на уровне штата);
- на получение информации о том, как запросить слушание на уровне штата;
- на получение информации о правилах, регулирующих представительство на слушаниях на уровне штата;
- на продление права на страхование по вашему запросу в ходе слушания на уровне штата, если вы запросите проведение слушания на уровне штата в установленные сроки.

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

Вы можете подать заявление на слушание на уровне штата в любой из следующих ситуаций:

- Вы подали апелляцию и получили письмо с решением по апелляции, в котором говорится, что ваш план страхования в области психического здоровья отклоняет вашу апелляцию.



- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.

Как запросить проведение слушания на уровне штата?

Вы можете запросить провести слушание на уровне штата:

- Онлайн 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 отправьте его по адресу:

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 провести слушание на уровне штата или ускоренное слушание на уровне штата:

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

Предусмотрен ли крайний срок для запроса слушания на уровне штата?

Да, у вас есть 120 дней, чтобы запросить слушание на уровне штата. Эти 120 дней начинаются с даты письменного уведомления о решении по апелляции от администрации плана страхования в области психического здоровья.

Если вы не получили Уведомление об отказе в предоставлении страховых услуг,



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

вы можете подать заявление на слушание на уровне штата в любое время.

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

Если вы в настоящее время получаете одобренные услуги и хотите продолжать получать их, пока ожидаете решения после слушания на уровне штата, вы должны запросить проведение слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты получения уведомления об отказе в предоставлении услуг или до даты, когда администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья сообщит, что услуги будут прекращены или сокращены в объеме. Когда вы просите о проведении слушания на уровне штата, вы должны сказать, что хотите продолжать получать услуги во время процесса слушания.

Если вы запрашиваете продолжение предоставления услуг и окончательное решение слушания на уровне штата подтверждает решение о сокращении или прекращении услуг, которые вы получаете, от вас может потребоваться оплатить стоимость услуг, предоставленных во время ожидания слушания на уровне штата.

Когда будет принято решение после слушания на уровне штата?

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

Можно ли ускорить процесс слушания на уровне штата?

Если вы считаете, что такое долгое ожидание может негативно сказаться на состоянии вашего здоровья, возможно, вы сможете получить ответ в течение трех рабочих дней. Попросите вашего врача-терапевта или специалиста по психическому здоровью написать письмо от вашего имени. Вы также можете написать письмо самостоятельно. В письме должно быть подробно объяснено, почему ожидание решения по вашему делу в течение 90 дней нанесет серьезный вред вам, вашему здоровью или вашей способности выполнять, поддерживать или восстанавливать свои функции. Затем обязательно запросите процедуру



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

«ускоренного слушания» и предоставьте письмо с запросом на проведение слушания.

Департамент социальных услуг , Отдел слушаний на уровне штата, рассмотрит ваш запрос об ускоренном слушании на уровне штата и решит, соответствует ли он требованиям. Если ваш запрос на ускоренное слушание будет одобрен, будет проведено слушание, и решение о слушании будет вынесено в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса Отделом слушаний штата.

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 заранее-составленное распоряжение описывается как завещание при жизни или доверенность на длительный срок.

Закон штата Калифорния определяет заранее-составленное распоряжение как устную или письменную индивидуальную инструкцию по медицинскому обслуживанию или доверенность (письменный документ, дающий кому-либо разрешение принимать решения за вас). Все планы медицинского страхования в области психического здоровья должны предусматривать правила в отношении заблаговременного распоряжения. Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья должна предоставить письменную информацию о правилах заблаговременного распоряжения в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, а также разъяснение законодательства штата, если вас попросят предоставить информацию. Если вы хотите запросить информацию, позвоните в службу сервиса клиентов вашего



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

плана страхования в области психического здоровья для получения дополнительной информации.

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

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

Вы можете заказать бланк заблаговременного распоряжения в службе сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья или в интернете. В штате Калифорния вы имеете право выдать заранее-составленное распоряжение всем вашим учреждениям-поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право изменить или отменить заранее-составленное распоряжение в любое время.

Если у вас есть вопросы по законодательству штата Калифорния относительно требований заблаговременного распоряжения, вы можете отправить письмо по адресу:

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



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЕЙ

Каковы мои права в качестве получателя специализированной психиатрической помощи?

- Как лицо, имеющее право на страхование Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимой по медицинским показаниям специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья. При получении этих услуг у вас есть права, изложенные ниже.
- Право, чтобы с вами обращались надлежащим образом, с уважением вашего достоинства и частной жизни.
- Право получать информацию о доступных вариантах лечения с предоставлением понятных вам объяснений.
- Право принимать участие в принятии решений, касающихся вашего психиатрического обслуживания, включая право на отказ от лечения.
- Отсутствие любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства, наказания или возмездия за использование ограничений и изоляции.
- Право запрашивать и получать копию вашей медицинской документации, и право запрашивать, чтобы она была изменена или исправлена, если это необходимо.
- Право на получение информации из этого Справочного Руководства об услугах, покрываемых планом медицинского страхования в области психического здоровья, других обязательствах плана медицинского страхования в области психического здоровья и ваших правах, как описано в этом Справочном Руководстве.
- Право на получение специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, с соблюдением условий контракта с государством на доступность услуг,



гарантии адекватных возможностей, координацию и непрерывность лечения, а также покрытие и одобрение услуг. Компания медицинского страхования в области психического здоровья обязана:

- нанимать или заключать письменные контракты с достаточным количеством учреждений-поставщиков для гарантии того, что все получатели Medi-Cal, имеющие право на получение специализированной психиатрической помощи, могут получать ее своевременно.
- Своевременно покрывать необходимые по медицинским показаниям услуги за пределами сети, если в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья нет сотрудника или контрактного лечебного учреждения, которое могло бы предоставлять услуги. «Внесетевое учреждение» означает такое учреждение, которого нет в списке учреждений-поставщиков услуг плана медицинского страхования в области психического здоровья. А этом случае администрация плана страхования в области психического здоровья должна гарантировать, что вы не будете платить дополнительно за посещение лечебного учреждения, не входящего в сеть.
- Гарантировать, что поставщики обучены оказанию специализированной психиатрической помощи, которую они согласны предоставлять.
- Гарантировать, что специализированная психиатрическая помощь, покрываемая планом медицинского страхования в области психического здоровья, покрывается программой в достаточном объеме, продолжительности и масштабе для удовлетворения потребностей получателей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Это включает в себя обеспечение того, чтобы система плана медицинского страхования в области психического здоровья для утверждения оплаты услуг основывалась на медицинской необходимости, и чтобы критерии доступа к услугам применялись справедливо.
- Гарантировать, что учреждения-поставщики проводят надлежащую оценку лиц, которые могут получать услуги, и что они сотрудничают с



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.

- лицами, которые будут получать услуги, в вопросах установленных целей лечения и услуг, которые будут предоставлены.
- Обеспечить второе мнение квалифицированного медицинского работника из сети плана медицинского страхования в области психического здоровья или за ее пределами без дополнительной оплаты для вас, если вы запросите его.
 - Координировать услуги, которые она предоставляет, с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal или с вашим основным лечащим врачом, если это необходимо, и обеспечивать защиту вашей конфиденциальности, как указано в федеральных правилах о конфиденциальности информации о состоянии здоровья.
 - Обеспечить своевременный доступ к получению медицинской помощи, в том числе сделать услуги доступными 24 часа в сутки, семь дней в неделю, когда это необходимо по медицинским показаниям для лечения неотложного психического состояния или неотложного или критического состояния.
 - Участвовать в программах штата по поощрению оказания услуг с учетом культурного многообразия всем лицам, в том числе людям с ограниченным знанием английского языка и различной культурной и этнической принадлежности.
 - Ваш медицинский план страхования в области психического здоровья должен гарантировать, что ваше лечение не изменится с вредом для вас в результате того, что вы выражаете свои права. Ваш план медицинского страхования в области психического здоровья должен отвечать требованиям соответствующих федеральных законов и законов штата (таким как: Раздел VI Закона о гражданских правах от 1964 г. в соответствии с положениями 45 CFR, часть 80; Закон о возрастной дискриминации 1975 г. в соответствии с положениями в 45 CFR, часть 91, Закон о реабилитации 1973 г., Раздел IX Поправок к образованию 1972 г. (относительно



образовательных программ и мероприятий), Разделы II и III Закона о защите прав нетрудоспособных граждан США); Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании; а также права, описанные здесь.

- У вас могут быть дополнительные права в соответствии с законами штата о психиатрическом лечении. Если вы хотите связаться с Защитником прав пациентов вашего округа, вы можете сделать это, позвонив по телефону 415-552-8100 или 800-729-7727.

Каковы мои обязанности в качестве получателя специализированной психиатрической помощи?

В качестве получателя специализированной психиатрической помощи у вас есть обязанности, описанные ниже.

- Внимательно прочитайте это Справочное Руководство и другие важные информационные материалы плана медицинского страхования в области психического здоровья. Эти материалы помогут вам понять, какие услуги доступны, и как получить лечение, если оно вам нужно.
- Вовремя приходите на прием. Наилучший результат будет достигнут, если вы вместе со своим специалистом установите цели вашего лечения и будете им следовать. Если вам необходимо пропустить прием, позвоните в ваше лечебное учреждение, как минимум за 24 часа и перенесите прием на другой день и время.
- Всегда носите с собой идентификационную карточку Medi-Cal (BIC) и удостоверение личности с фотографией, когда приходите на прием.
- Сообщите в ваше лечебное учреждение, что вам нужен устный переводчик, до начала приема.
- Сообщите своему специалисту обо всех своих медицинских проблемах. Чем более полную информацию о своих потребностях вы предоставите, тем успешнее будет ваше лечение.



- Обязательно задавайте своему специалисту любые вопросы, которые у вас есть. Очень важно, чтобы вы полностью понимали любую информацию, которую получаете во время лечения.
- Следуйте до конца запланированным действиям, о которых вы и ваш врач договорились.
- Обратитесь в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас возникнут какие-либо вопросы о ваших услугах или если у вас есть какие-либо проблемы с вашим учреждением-поставщиком услуг, которые вы не можете решить.
- Сообщите своему учреждению и в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас произойдут какие-либо изменения в вашей личной информации. Это включает ваш адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу возможность участвовать в лечении.
- Относитесь к персоналу, который вас лечит, вежливо и с уважением.
- Если у вас возникли подозрения о совершении мошенничества или правонарушения, сообщите об этом:
 - В Департаменте здравоохранения Сан-Франциско круглосуточно и без выходных работает горячая линия по вопросам конфиденциальности и соблюдения нормативных требований, которой вы можете воспользоваться, чтобы сообщить о нарушениях, ее телефон — **855-729-6040**.
 - Вы также можете сообщить о проблемах по электронной почте compliance.privacy@sfdph.org.
 - Департамент здравоохранения просит всех, у кого возникли подозрения о совершении мошенничества, растраты или злоупотребления со стороны Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS Medi-Cal Fraud Hotline по номеру телефона **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 по адресу fraud@dhcs.ca.gov или использовать онлайн-форму по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру 1-888-246-3333 или обратитесь онлайн по адресу <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Служба психического здоровья Сан-Франциско доступна круглосуточно и без выходных.