



کانتی سن دیگو

سازمان سلامت و خدمات انسانی

کتابچه راهنمای فرد تحت پوشش

سیستم تحویل داروی سازماندهی شده Medi-Cal (DMC-ODS)



LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you.
Call 7240-724-888-1 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request.
Call 7240-724-888-1 (TTY: 711).

Español(Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición -1 servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 7240-724-888 (TTY: 711).

Tiếng Việt(Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ 7240-724-888-1 ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 711 (TTY: 711).

Tagalog(Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 7240-724-888-1 (TTY: 711).

) 한국어(Korean)

서비스를 지원 언어 , 경우 사용하시는 한국어를 :주의
(711 :TTY) 7240-724-888-1 . 있습니다 수 이용하실 무료로
. 주십시오 전화해 번으로

) 繁體中文(Chinese)

您可以免費獲得語言援助服務，如果您使用繁體中文：注意
。(TTY: 711) 7240-724-888-1 請致電。

) Հայերեն (Armenian)

ձեզ ապա ,հայերեն եք խոսում եթե ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝
լեզվական տրամադրվել են կարող անվճար
-888-1 Զանգահարեք :ծառայություններ աջակցության
.(711 :TTY) 7240-724

Русский(Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то
вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните
.(TTY: 711) 7240-724-888-1

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای
شما
فراهم می باشد. با (711 :TTY) 7240-724-888-1 تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

- 。無料の言語支援をご利用いただけます、日本語を話される場合：注意事項
- 。お電話にてご連絡ください、まで (TTY: 711) 7240-724-888-1

(Hmong) Hmoob

rau dawb pab kev muaj lus, txog pab kev cov ,Hmoob lus hais koj tias Yog CEEV: LUS
(TTY: 711) 7240-724-888-1 rau Hu koj.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ
ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। (711 :TTY) 7240-724-888-1 'ਤੇ
ਕਾਲ ਕਰੋ।

ةىبرعلا (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك

بالمجان. اتصل برقم 1-888-724-7240 (رقم هاتف الصم والبكم: 711)

(Hindi) हिंदी

भाषा में मुफ्त लिए आपके तो हैं बोलते हिंदी आप यदि :दें ध्यान
कॉल पर (TTY: 711) 7240-724-888-1 हैं। उपलब्ध सेवाएं सहायता
करें।

اطلاعات عمومی.....	8
خدمات اورژانس	8
شماره تلفن های مهم	8
در صورتی که افکار مربوط به خودکشی داشتم با چه کسی تماس بگیرم؟.....	8
چرا مطالعه این کتابچه مهم است؟.....	8
به عنوان عضوی از طرح ODS-Your County DMC، طرح کانتی شما مسئول موارد ذیل است.....	9
اطلاعات مخصوص اعضای که خواهان موارد اطلاعاتی به زبان های دیگری هستند	10
اطلاعات مخصوص اعضای که مشکل خواندن دارند.....	10
اطلاعات مخصوص اعضای که مشکل شنوایی دارند.....	10
اطلاعات مخصوص افرادی که مشکل بینایی دارند	10
اطلاعیه اقدامات مرتبط با حریم خصوصی.....	10
در صورت احساس تبعیض باید با چه کسی تماس بگیرم؟.....	10
خدمات.....	11
ODS-DMC چه خدماتی را ارائه می کند؟.....	11
خدمات ODS-DMC در کانتی سن دیگو عبارتند از:.....	12
چگونگی دریافت خدمات ODS-DMC.....	14
چگونه خدمات ODS-DMC را دریافت کنم؟.....	14
خدمات ODS-DMC را کجا می توانم دریافت کنم؟.....	15
خدمات درمانی بعد از ساعت اداری	15
چگونه بفهمم که چه زمانی به کمک احتیاج دارم؟.....	15
چگونه بفهمم که چه زمانی یک کودک یا نوجوان به کمک احتیاج دارد؟.....	15
چگونگی دریافت خدمات سلامت روانی	15
از کجا می توانم خدمات سلامت روانی تخصصی دریافت کنم؟.....	15
اقتضای پزشکی.....	16
اقتضای پزشکی چیست و چرا اینقدر اهمیت دارد؟.....	16
شرایط 'اقتضای پزشکی' برای پوشش خدمات درمان اختلال مصرف مواد مخدر چیست؟.....	16
انتخاب یک خدمات دهنده.....	17

- 17 چگونه خدمات دهنده ای را برای خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر مورد نیاز خود پیدا کنم؟.....
- وقتی یک خدمات دهنده پیدا کردم، آیا طرح کانتی می‌تواند به خدمات دهنده بگوید که چه خدماتی را دریافت می‌کنم؟.....
- 17 طرح ODS-DMC من از کدام خدمات دهنده استفاده می‌کند؟.....
- 18 اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا (Notice of Adverse Benefit Determination, NOA).....
- 18 اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چیست؟.....
- 18 من چه زمانی یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت می‌کنم؟.....
- 18 آیا همیشه در صورت عدم دریافت خدمات درخواستی ام اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت می‌کنم؟.....
- 19 اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چه چیزهایی را به من اطلاع می‌دهد؟.....
- 19 در زمان دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چه کاری باید انجام دهم؟.....
- 19 فرآیند حل و فصل مشکل.....
- 19 اگر خدماتی که از طرح ODS-DMC کانتی خود می‌خواهم را دریافت نکنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟..
- 19 آیا می‌توانم برای ثبت درخواست تجدیدنظر، شکایت و یا دادرسی منصفانه ایالتی کمک بگیرم؟.....
- اگر برای حل و فصل یک مشکل با طرح ODS-DMC کانتی خود به کمک احتیاج داشته باشم اما نخواهم شکایت یا تجدیدنظری ثبت کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟.....
- 20 فرآیند شکایت.....
- 20 شکایت چیست؟.....
- 20 چه زمانی می‌توانم شکایتی را ثبت کنم؟.....
- 21 چگونه می‌توانم شکایتی را ثبت کنم؟.....
- 21 از کجا بفهمم که طرح کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟.....
- 21 چه زمانی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری خواهد شد؟.....
- 21 چگونه متوجه شوم که طرح کانتی تصمیمی را در مورد شکایت من اتخاذ کرده است؟.....
- 21 آیا محدودیت زمانی برای ثبت شکایت وجود دارد؟.....
- 21 فرآیند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده).....
- 22 تجدیدنظر استاندارد چیست؟.....
- 22 چه زمانی می‌توانم یک درخواست تجدیدنظر را ثبت کنم؟.....
- 23 چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟.....
- 23 از کجا بفهمم درخواست تجدیدنظرم مورد رسیدگی قرار گرفته است؟.....
- 23 آیا محدودیت زمانی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟.....
- 23 چه زمانی در مورد درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری خواهد شد؟.....
- 23 اگر نتوانم 30 روز برای نتیجه درخواست تجدیدنظر صبر کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟.....

- 23 تجدیدنظر تسریع شده چیست؟
- 23 کجا می‌توانم یک درخواست تجدیدنظر تثبیت شده ثبت کنم؟
- 25 فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی
- 25 دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟
- 25 حقوق من در رابطه با یک دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟
- 25 چه زمانی می‌توانم یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنم؟
- 26 چگونه یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنم؟
- 26 آیا محدودیت زمانی برای ثبت درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی وجود دارد؟
- 26 آیا می‌توانم زمانی که منتظر رای یک دادرسی منصفانه ایالتی هستم به دریافت خدمات ادامه دهم؟
- 26 اگر نتوانم 90 روز برای رسیدگی به دادرسی منصفانه ایالتی ام صبر کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟
- 27 اطلاعات مهم در مورد برنامه Cal-Medi ایالت کالیفرنیا
- 27 چه کسی می‌تواند Cal-Medi دریافت کند؟
- 27 آیا برای Cal-Medi هزینه ای باید پرداخت کنم؟
- 27 آیا Cal-Medi رفت و آمد را هم پوشش می‌دهد؟
- 28 حقوق و مسئولیت‌های اعضا
- 28 حقوق من به عنوان دریافت کننده خدمات ODS-DMC چیست؟
- 29 مسئولیت‌های من به عنوان یک دریافت کننده خدمات ODS Services-DMC چیست؟
- 29 مرجع خدمات دهندگان
- 30 درخواست انتقال خدمات درمانی
- 30 چه زمانی می‌توانم درخواست کنم که خدمات دهنده قبلی خود را، که حالا خارج از شبکه است، حفظ کنم؟
- 30 چگونه درخواست حفظ خدمات دهنده خودم را ارائه نمایم؟
- 30 اگر پس از انتقال به طرح کانتی به مراجعات خود به خدمات دهنده خارج از شبکه ام ادامه دهم چه؟
- 30 چرا طرح کانتی با درخواست انتقال خدمات درمانی من مخالف می‌کند؟
- 30 در صورت رد شدن درخواست من برای انتقال خدمات درمانی چه اتفاقی رخ می‌دهد؟
- 30 در صورت تایید درخواست انتقال خدمات درمانی ام چه اتفاقی می‌افتد؟
- 31 مدت زمان رسیدگی به درخواست انتقال خدمات درمانی من چقدر است؟
- 31 در پایان دوره انتقال خدمات درمانی من چه اتفاقی می‌افتد؟

اطلاعات عمومی

خدمات اورژانس

خدمات اورژانس به صورت 24 ساعته و طی 7 روز هفته پوشش داده می‌شود. در صورتی که فکر می‌کنید فوریتی در رابطه با سلامتی شما رخ داده است برای کمک با 911 تماس گرفته و یا به نزدیکترین مرکز اورژانس بروید.

خدمات اورژانس خدماتی است که برای موارد پزشکی غیرمنتظره شامل مسایل اورژانسی سلامت روانی ارائه می‌شوند.

یک **مساله پزشکی اورژانسی** به زمانی گفته می‌شود که شما دچار علایمی باشید که منجر به درد یا بیماری شدید و یا جراحت به گونه ای شود که از نظر یک فرد عوام با احتیاط (فردی بدون تخصص پزشکی ولی محتاط و مراقب) می‌تواند به شکلی منطقی و بدون مراقبت پزشکی به موارد ذیل ختم شود:

- سلامت شما را به خطر انداخته، یا
- در صورتی که باردار هستید، سلامت شما یا جنین را به صورت جدی به خطر بیندازد،
- به نحوه کارکرد بدن شما آسیب شدید وارد کند، یا
- به هر یک از اندامها و اعضای بدن شما آسیب جدی بزند.

شما در زمان مسایل اورژانسی می‌توانید به هر بیمارستانی مراجعه کنید. خدمات اورژانسی هیچگاه نیاز به تاییدیه ندارد.

شماره تلفن‌های مهم

خط دسترسی و بحران سن دیگو (TTY: 711) (888) 724-7240 (ACL)

در صورتی که افکار مربوط به خودکشی داشتیم با چه کسی تماس بگیریم؟

اگر شما یا فردی که شما می‌شناسید دچار بحران است، لطفا با شماره ملی پیشگیری از خودکشی (8255) 1-800-273-TALK تماس بگیرید.

برای شهروندان محلی که نیازمند کمک برای حل بحران خود هستند و برای دسترسی به برنامه‌های سلامت روانی، لطفا با خطدسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید.

چرا مطالعه این کتابچه مهم است؟

به طرح سیستم تحویل داروی سازمان دهی شده *Medi-Cal (DMC-ODS)* کانتی سن دیگو خوش آمدید.

مسئولیت ما این است که از سهولت دسترسی شما به خدمات درمانی اختلالات مصرف مواد مخدر (SUD) اطمینان حاصل کنیم. به عنوان یک فرد تحت پوشش، شما مسئولیت‌ها و حقوق مشخصی دارید که در این کتابچه به آن‌ها اشاره شده است.

کانتی سن دیگو، به عنوان یکی از شرکت کنندگان در برنامه *DMC-ODS Waiver Pilot*، یک برنامه درمانی مدیریت شده است، به این معنی که شما تمام یا بخشی از مزایای خود را از ارایه کنندگان SUD که با کانتی قرارداد دارند دریافت خواهید کرد. ارایه خدمات از طریق قراردادی ممکن شده که میان خدمات سلامت رفتاری خدمات اختلالات مصرف مواد مخدر و اداره خدمات بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) منعقد گردیده است. محدوده خدمات تحت پوشش این طرح *DMC-ODS* کانتی سن دیگو است.

خدمات اختلال مصرف مواد مخدر مخصوص افرادی است که از *Medi-Cal* استفاده می‌کنند، شامل نوجوانان، افراد جوان، بزرگسالان و بزرگسالان مسن تر در کانتی سن دیگو. گاهی اوقات این خدمات از طریق پزشک عمومی شما قابل دسترسی هستند. گاهی اوقات فقط توسط یک ارایه کننده خدمات درمان اختلال مصرف مواد مخدر عرضه می‌شود. فعالیت طرح *DMC-ODS* کانتی سن دیگو پیرو قوانین تعیین شده توسط ایالت کالیفرنیا و دولت فدرال است. هر کانتی در کالیفرنیا قرارداد مخصوص به خود را جهت ارایه خدمات استفاده از مواد مخدر دارد که ممکن است تحت پوشش *DMC-ODS* باشد و یا نباشد.

اطلاع از نحوه عملکرد طرح سیستم تحویل داروی سازمان دهی شده (Medi-Cal (DMC-ODS به منظور دریافت خدمات درمانی مورد نیازتان ضروری است. این کتابچه مزایای شما و نحوه دریافت خدمات درمانی را توضیح می‌دهد. این کتابچه همچنین به بسیاری از سوالات شما را نیز جواب خواهد داد.

شما خواهید آموخت که:

- چگونه از طریق طرح DMC-ODS کانتی خود خدمات درمانی اختلالات مصرف مواد مخدر (SUD) دریافت کنید
- به چه مزایایی دسترسی دارید
- در زمان داشتن سوال یا مشکل چه کار کنید
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از طرح DMC-ODS کانتی تان

در صورتی که الان این کتابچه را نمی‌خوانید باید جهت مطالعه در زمان مقتضی آن را نزد خود نگه دارید. این کتابچه را در کنار کتابچه مخصوص اعضا که در زمان ثبت نام در Medi-Cal فعلی تان دریافت کردید نگهداری کنید. این کتابچه ممکن است در زمان ثبت نام در یک طرح درمانی مدیریت شده Medi-Cal و یا به همراه برنامه Medi-Cal عادی "Fee for Service" ارائه شده باشد.

در صورتی که برای دریافت کمک و یا در رابطه با این کتابچه مشکلی دارید لطفاً با خط دسترسی و بحران، یک تلفن 24 ساعته و رایگان به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید و درخواست کمک نموده و یا از راه‌های دیگر برای کسب این اطلاعات مهم باخبر شوید.

برای هر گونه مشکل برای خدمات سکونتی می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران خدمات خانواده یهودی (Jewish Family Service, JFS) با شماره (800) 479-2233 تماس بگیرید.

برای مشکلات امور سرپایی یا هر نوع دیگری از خدمات اختلال مصرف مواد مخدر می‌توانید با مرکز مشتریان آموزش سلامت و دفاع (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHA) با شماره رایگان (877) 734-3258 تماس بگیرید.

به عنوان عضوی از طرح Your County DMC-ODS، طرح کانتی شما مسئول موارد ذیل است

- تعیین صلاحیت شما برای خدمات DMC-ODS از کانتی یا شبکه ارائه‌کنندگان خود.
- هماهنگی خدمات درمانی شما.
- ارائه یک شماره تلفن رایگان (888) 724-7240 که 24 ساعته و در 7 روز هفته پاسخگو بوده و می‌تواند چگونگی دریافت خدمات از طرح کانتی را برای شما توضیح دهد. شما همچنین می‌توانید از طریق این شماره با طرح کانتی تماس بگیرید تا از چگونگی ارائه خدمات درمانی بعد از ساعت اداری آگاه شوید.
- داشتن ارائه‌دهندگان به تعداد کافی برای حصول اطمینان از این امر که شما می‌توانید خدمات درمانی SUD تحت پوشش طرح را در صورت نیاز دریافت نمایید.
- اطلاع‌رسانی به شما و آموزش تان در مورد خدمات ارائه شده در طرح کانتی تان.
- ارائه خدمات به شما به زبان خودتان و یا از طریق یک مترجم (در صورت نیاز) به صورت رایگان و آگاه ساختن شما از وجود این خدمات ترجمه.
- ارائه اطلاعات کتبی در مورد مواردی که برای شما قابل دسترسی است به زبان‌ها و اشکال دیگر. این امر شامل ترجمه این کتاب به زبان‌های رایج کانتی سن دیگو (انگلیسی، اسپانیایی، تاگالوگ، ویتنامی، عربی و فارسی) و سایر امکانات و خدمات کمکی است. شما می‌توانید از طریق تماس با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) اطلاعات را به زبان دلخواه خود دریافت نمایید.
- مطلع ساختن شما از هرگونه تغییر قابل توجه در اطلاعات مشخص شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ ترتیب اثر یافتن تغییر مذکور. یک تغییر زمانی قابل توجه به حساب می‌آید که افزایش یا کاهش در میزان و یا نوع خدمات قابل استفاده ایجاد شده، یا کاهش یا افزایشی در تعداد تعداد ارائه‌کنندگان خدمات اختلال مصرف مواد مخدر رخ داده، یا هر نوع تغییر دیگری که مزایای دریافتی شما از طریق طرح کانتی را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

- باخبر ساختن شما در صورت امتناع هر یک از خدمات دهندگان طرف قرارداد از انجام و یا هر نوع پشتیبانی دیگری از هر نوع خدمات تحت پوشش به دلایل معنوی، اخلاقی یا مذهبی و مطلع کردن شما از خدمات دهندگان جایگزینی که خدمات موردنظر را ارائه می‌کنند.
- حصول اطمینان از این امر که شما به صورت پیوسته و برای مدت زمان مشخصی به خدمات دهنده قبلی تان، که اکنون از شبکه خارج شده است، دسترسی دارید در صورتی که تغییر خدمات دهنده ممکن است به سلامت شما آسیب زده و یا ریسک بستری شدن شما را افزایش دهد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح سیستم تحویل داروی سازمان دهی شده (Medi-Cal (DMC-ODS می‌توانید با خط دسترسی و بحران سن دیگو به شماره (711) (TTY: 724-7240 (888) تماس بگیرید.

اطلاعات مخصوص اعضای که خواهان موارد اطلاعاتی به زبان‌های دیگری هستند

همه موارد اطلاعاتی افراد تحت پوشش، اعم از کتابچه راهنمای فرد تحت پوشش و فرم‌های شکایات و درخواست‌ها، به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی و سایر زبان‌های رایج کانتی سن دیگو قابل دسترسی خواهد بود. شما می‌توانید این اطلاعات را از سایت هر یک از ارائه دهندگان خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر طرف قرارداد دریافت نمایید.

اطلاعات مخصوص اعضای که مشکل خواندن دارند

بیمارانی که مشکل خواندن دارند می‌توانند با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711) (TTY: 724-7240 (888) برای دریافت اطلاعات در مورد نحوه دسترسی به موارد اطلاعاتی در قالب‌های دیگر (مانند صدا و چاپ با حروف بزرگتر) تماس بگیرند. شما همچنین می‌توانید از یک ارائه دهنده خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر طرف قرارداد با سن دیگو درخواست کنید تا به شما در دریافت یک نسخه رایگان از این موارد اطلاعاتی کمک نمایند.

اطلاعات مخصوص اعضای که مشکل شنوایی دارند

بیمارانی که مشکل شنوایی یا تکلم دارند می‌توانند از طریق تماس با شماره 711 به کانتی متصل شده و درخواست خدمات بدون هزینه مترجم نموده و نیز با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (724-7240 (888) تماس بگیرند تا از خدمات غربالگری و ارجاع بهره مند شوند (چت/ پیام متنی دوشنبه - جمعه از ساعت 4:00 بعد از ظهر - 10:00 بعد از ظهر). درخواست‌های کتبی برای خدمات بدون هزینه مترجم را می‌توان به خدمات جامعه ناشنویان به نشانی scheduler@dcofsd.org ارسال کرد. شما همچنین می‌توانید برای دریافت اطلاعات بیشتر از طریق شماره (619) 394-2488 با آن‌ها تماس بگیرید.

اطلاعات مخصوص افرادی که مشکل بینایی دارند

بیمارانی که مشکل بینایی دارند می‌توانند با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711) (TTY: 724-7240 (888) برای دریافت اطلاعات در مورد نحوه دسترسی به موارد اطلاعاتی در قالب‌های دیگر (مانند صدا و چاپ با حروف بزرگتر) تماس بگیرند. شما همچنین می‌توانید از یک ارائه دهنده خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر طرف قرارداد با سن دیگو درخواست کنید تا به شما در دریافت یک نسخه رایگان از این موارد اطلاعاتی کمک نمایند.

اطلاعیه اقدامات مرتبط با حریم خصوصی

شما می‌توانید یک نسخه از اطلاعیه اقدامات مرتبط با حریم خصوصی را از پیشخوان هر یک از ارائه دهندگان خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر تهیه کرده و یا به صورت آنلاین از این آدرس دریافت کنید:

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/hipaa_administration/hipaa_privacy_practices.html

در صورت احساس تبعیض باید با چه کسی تماس بگیریم؟

اعمال تبعیض بر خلاف قانون است. ایالت کالیفرنیا و DMC-ODS پیرو قوانین حقوق مدنی قابل اعمال فدرال بوده و افراد را بر مبنای نژاد، رنگ پوست، ملیت، تبار، مذهب، جنس، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی، گرایش جنسی، سن و یا معلولیت مورد تبعیض قرار نمی‌دهند. DMC-ODS:

• انواع کمک‌ها و خدمات را به صورت رایگان در اختیار افراد دارای معلولیت قرار می‌دهد، مانند:

- مترجمین تایید شده زبان اشاره
- اطلاعات کتبی در قالب‌های دیگر (بریل، چاپ با حروف بزرگتر، صوت، قالب‌های الکترونیکی قابل دسترسی و سایر قالب‌ها)

• خدمات زبانی رایگان را در اختیار افرادی قرار می‌دهد که انگلیسی زبان اصلی شان نیست، مانند:

- مترجمین تایید شده شفاهی
- اطلاعات به زبان‌های رایج

در صورت نیاز به این خدمات با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711) (TTY: 724-7240) (888) تماس بگیرید.

اگر فکر می‌کنید که ایالت کالیفرنیا و یا DMC-ODS نتوانسته این خدمات را ارائه کند و یا به شکل دیگری و بر مبنای نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنس اعمال تبعیض نموده است می‌توانید شکایتی را به نشانی ذیل ثبت کنید:

جنیفر کامپوس، هماهنگ کننده حقوق مدنی سازمان بهداشت و خدمات انسانی
1255 Imperial Ave., Rm 446, MS W414

San Diego, CA 92101 تلفن: (19) 515-6788

فکس: (19) 338-2981

ایمیل: ennifer.campos@sdcounty.ca.gov

شما می‌توانید شکایت خود را به صورت حضوری، پستی، فکس و یا ایمیل ثبت کنید. در صورتی که برای ثبت شکایت به کمک احتیاج دارید جنیفر کامپوس آماده پاسخگویی به شماست.

شما همچنین می‌توانید به صورت الکترونیکی شکایت حقوق مدنی خود را در نزد وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا، اداره حقوق مدنی ثبت کنید که برای این منظور باید به پورتال اداره حقوق مدنی در آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> مراجعه کنید. شما می‌توانید از طریق پست یا تلفن هم شکایت حقوق مدنی خود را در نشانی ذیل ثبت کنید:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

فرم‌های شکایت در نشانی <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html> قابل دریافت است.

خدمات

DMC-ODS چه خدماتی را ارائه می‌کند؟

خدمات DMC-ODS شامل خدمات سلامت برای افرادی است که حداقل یک SUD دارند که پزشکان عمومی قادر به درمانش نیستند.

خدمات DMC-ODS در کانتی سن دیگو عبارتند از:

- خدمات سرپایی
- خدمات سرپایی ویژه
- درمان اقامتی (مشروط به اجازه قبلی از کانتی)
- مدیریت ترک
- درمان مصرف مشتقات تریاک
- درمان با کمک دارو
- خدمات بازتوانی
- مدیریت پرونده

در صورت تمایل به کسب اطلاعات بیشتر در مورد هر یک از خدمات DMC-ODS که ممکن است برای شما قابل دسترس باشد به توضیحات ذیل رجوع کنید:

- **خدمات سرپایی**
 - خدمات مشاوره پس از تشخیص اقتضای پزشکی و بر اساس یک طرح درمانی شخصی شده تا نه (9) ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از 6 (شش) ساعت در هفته برای نوجوانان ارائه می‌شود. ارائه خدمات توسط یک متخصص مجاز و یا یک مشاور تایید شده در هر چهارچوب مناسبی در محله قابل انجام است.
 - خدمات سرپایی عبارتست از پذیرش و ارزیابی، برنامه ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات تلفیقی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، خدمات مداخله در بحران و برنامه ریزی ترخیص.
- **مراقبت‌های سرپایی ویژه**
 - خدمات مراقبت‌های سرپایی ویژه پس از تشخیص اقتضای پزشکی و بر اساس یک طرح درمانی شخصی شده به اعضا ارائه می‌شود (حداقل نه (9) و حداکثر 19 (نوزده) ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل 6 (شش) و حداکثر 19 (نوزده) ساعت در هفته برای نوجوانان). خدمات غالباً از مشاوره و آموزش در مورد مشکلات مرتبط با اعتیاد تشکیل می‌شود. ارائه خدمات توسط یک متخصص مجاز و یا یک مشاور تایید شده در هر چهارچوب مناسبی در محله قابل انجام است.
 - خدمات سرپایی ویژه از همان اجزای خدمات سرپایی تشکیل شده است. تفاوت اصلی در افزایش ساعت‌های خدمات است.
- **درمان اقامتی (مشروط به اجازه قبلی از کانتی)**
 - درمان اقامتی یک برنامه غیر موسسه‌ای، بیست و چهار (24) ساعته کوتاه مدت اقامتی است که پس از تشخیص اقتضای پزشکی و بر اساس یک طرح درمانی شخصی شده خدمات بازتوانی را به اعضایی که مبتلا به یک SUD تشخیص داده شده اند ارائه می‌کند. هر عضو باید در مرکز مورد نظر زندگی کند و در این مدت مورد پشتیبانی قرار بگیرد تا تلاش‌های هایش برای بازگردانی، حفظ و اعمال مهارت‌های زندگی بین فردی و فردی و نیز دسترسی به سیستم‌های حمایتی جمعی با موفقیت همراه گردد. خدمات دهندگان و ساکنین با هم کار می‌کنند تا موانع را تعریف، اولویت‌ها را مشخص، هدف‌ها را تعیین، برنامه‌های درمانی را طراحی، و مشکلات مرتبط با SUD را حل کنند. اهداف موردنظر شامل تداوم پرهیز، آمادگی مواجهه با عوامل بازگشت، بهبود بهداشت فردی و عملکرد اجتماعی، و تداوم شرکت در مراقبت درمانی است.
 - خدمات اقامتی نیازمند اجازه قبلی از طرح کانتی است. هر مجوز خدمات اقامتی برای بزرگسالان حداکثر 90 روز و برای جوانان حداکثر 30 روز است. در یک دوره یک ساله حداکثر دو مجوز خدمات اقامتی ارائه می‌شود. در صورت اقتضای پزشکی، امکان تمدید 30 روزه یک بار در هر سال وجود دارد. زنان باردار می‌توانند خدمات اقامتی را از آخرین ماهی که 60 مین روز پس از وضع حمل در آن اتفاق می‌افتد دریافت نمایند. اعضای واجد شرایط غربالگری، معاینه و درمان دوره ای زودهنگام (Early Periodic Screening, Diagnosis,)

(and Treatment, EPSDT) (زیر 21 سال سن) تا زمانی که اقتضای پزشکی بر تداوم خدمات اقامتی باشد مشمول محدودیت‌های ذکر شده در بالا نخواهد بود.

- خدمات اقامتی عبارتست از پذیرش و ارزیابی، برنامه ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات تلفیقی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، نگهداری از داروها (محل‌های اقامت همه داروهای موردنیاز فرد را نگهداری کرده و کارمندان ممکن است به فرد در مصرف داروهایش کمک کنند)، خدمات مداخله در بحران، جابجایی (تامین و یا هماهنگ کردن وسیله نقلیه از و به درمان‌های پزشکی مورد نیاز) و برنامه ریزی ترخیص.

• مدیریت ترک

- خدمات مدیریت ترک در صورت اقتضای پزشکی و بر اساس یک برنامه درمانی شخصی شده ارائه می‌شود. هر عضو در صورت تعیین اقتضای پزشکی در مرکز موردنظر اقامت یافته و در طول دوره سم زدایی تحت نظر قرار خواهد گرفت. خدمات توانمندی و بازتوانی بر اساس یک برنامه درمان شخصی سازی شده تعیین شده توسط یک پزشک مجاز یا نسخه نویس مجاز و تایید و پذیرفته شده در چهارچوب شرایط ایالت کالیفرنیا ارائه می‌گردد.
- خدمات مدیریت ترک عبارتست از پذیرش و ارزیابی، تحت نظر گرفتن (به منظور ارزیابی سلامتی و پاسخ به هر نوع داروی تجویزی) خدمات دارویی و برنامه ریزی ترخیص.

• درمان اعتیاد به مشتقات تریاک

- خدمات برنامه درمان اعتیاد به مشتقات تریاک (مواد مخدر) (Opioid (Narcotic) Treatment Program, OTP/NTP) در مراکز مجاز OTP/NTP ارائه می‌شود. خدمات پزشکی موردنیاز بر اساس یک برنامه درمان شخصی سازی شده تعیین شده توسط یک پزشک مجاز یا نسخه نویس مجاز و تایید و پذیرفته شده در چهارچوب شرایط ایالت کالیفرنیا ارائه می‌گردد. OTP/NTP ها موظف به ارائه و تجویز داروها به اعضای تحت پوشش دستور DMC-ODS هستند که متادون، بوپرنورفین، نالوکسون و دیسولفیرام را شامل می‌شود.
- هر عضو باید حداقل پنجاه (50) دقیقه جلسات مشاوره با یک تراپیست یا مشاور تا دویست (200) دقیقه در هر ماه تقویم را پشت سر بگذارد هر چند که خدمات بیشتر نیز بر اساس اقتضای پزشکی قابل ارائه است.
- خدمات OTP/NTP شامل همان اجزای خدمات درمانی سرپایی بوده که روان درمانی پزشکی اعم از گفت و گوی چهره به چهره با پزشک به صورت رو در رو با بیمار هم به آن افزوده می‌شود.

• درمان با کمک دارو (متفاوت بر حسب کانتی)

- خدمات درمان با کمک دارو (Medication Assisted Treatment, MAT) خارج از کلینیک OTP/NTP قابل دسترسی است. MAT به معنای استفاده از داروهای تجویزی در کنار مشاوره و درمان‌های رفتاری جهت ارائه یک رویکرد کامل انسانی برای درمان SUD است. ارائه این سطح از خدمات برای کانتی‌های شرکت کننده اختیاری است.
- خدمات MAT عبارتست از سفارش، تجویز، کمک در مصرف و تحت نظر گرفتن همه داروها برای SUD است. وابستگی به الکل و مشتقات تریاک به صورت ویژه دارای گزینه‌های دارویی است که به خوبی تأثیرشان ثابت شده است. پزشکان و سایر تجویزکنندگان می‌توانند داروهایی را به اعضای تحت پوشش دستور DMC-ODS ارائه کنند که متادون، بوپرنورفین، نالوکسون و دیسولفیرام، ویویترول، آکامپروسات یا هر داروی مورد تایید FDA برای درمان SUD را شامل می‌شود.

• خدمات بازتوانی

- خدمات بازتوانی اهمیت زیادی در بازتوانی و سلامتی عضو دارد. جامعه درمان به عاملی درمانی بدل می‌شود که از طریق آن اعضا توان خود را بازیافته و برای مدیریت سلامت و خدمات درمانی خود آماده می‌شوند. از

این رو، درمان باید بر نقش مرکزی عضو در مدیریت سلامتی اش تاکید، از استراتژی‌های موثر پشتیبان خود مدیریتی استفاده، و منابع درونی و جمعی را سازمان دهی نماید تا به صورت پیوسته اعضا را در زمینه خود مدیریتی حمایت نماید.

- خدمات بازتوانی عبارتست از مشاوره فردی و گروهی؛ نظارت بر بازتوانی/ کمک در زمینه سومصرف مواد مخدر (مربیگری بازتوانی، پیشگیری از بازگشت و خدمات هم‌تابه-همتا)؛ و مدیریت پرونده (ارتباط دهی به خدمات حمایتی آموزشی، شغلی، خانوادگی، حمایت‌های مبتنی بر جمع، مسکن، حمل و نقل، و سایر خدمات مورد نیاز).

• مدیریت پرونده

- خدمات مدیریت پرونده به یک عضو کمک می‌کند تا به خدمات مورد نیاز پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش از شغلی، شغلی، بازتوانی، یا سایر خدمات جمعی دسترسی پیدا کند. این خدمات مبتنی بر هماهنگ سازی درمان SUD، یکپارچه سازی پیرامون درمان اصلی به ویژه برای اعضای مبتلا به SUD مزمن، و در صورت نیاز تعامل با نظام عدالت کیفری است.
- خدمات مدیریت پرونده عبارتست از یک ارزیابی مشروح و ارزیابی دوره ای مجدد برای فرد نیاز است تا میزان نیاز به ادامه خدمات مدیریت پرونده مشخص گردد؛ گذار به سطوح بالاتر یا پایین تر درمان SUD؛ طراحی و بازبینی دوره ای یک برنامه درمان که فعالیت‌های خدمات را شامل می‌شود؛ ارتباط، هماهنگی، ارجاع و فعالیت‌های مرتبط؛ نظارت بر ارائه خدمات به منظور حصول اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و نظام ارائه خدمات؛ نظارت بر پیشرفت فرد؛ و حمایت از عضو، ارتباط دهی به خدمات سلامت فیزیکی و روانی، حمل و نقل و نگهداری در خدمات درمان اصلی.
- مدیریت پرونده باید با محرمانگی هر فرد چنانچه در قانون فدرال و کالیفرنیا شرح داده شده تطابق داشته و آن را نقض نکند.

غربالگری، معاینه و درمان دوره ای زود هنگام (EPSDT)

اگر سن تان کمتر از 21 سال است، می‌توانید خدمات پزشکی مورد نیاز بیشتری را تحت غربالگری، معاینه و درمان دوره ای زود هنگام (EPSDT) دریافت کنید. خدمات EPSDT عبارتست از غربالگری، بینایی، شنوایی و همه خدمات پزشکی مورد نیاز اجباری و اختیاری مشروحه در قانون فدرال 42 U.S.C. 1396d(a) به منظور اصلاح یا تسکین معایب و بیماری‌های فیزیکی و روانی و وضعیت‌های مشخص شده در یک غربالگری EPSDT است صرف نظر از این که این خدمات برای بزرگسالان پوشش داده شده باشد یا خیر. شرط اقتضای پزشکی و صرفه هزینه ای تنها محدودیت‌ها یا استثنای قابل اعمال بر خدمات EPSDT است.

به منظور مشاهده تعریفی کامل از خدمات EPSDT که قابل دسترسی هستند و برای اطلاعات بیشتر در مورد خدمات EPSDT مرتبط با اختلالات مصرف موادمخدر، لطفا با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY): تماس بگیرید (711).

چگونگی دریافت خدمات DMC-ODS

چگونه خدمات DMC-ODS را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید که به خدمات درمان اختلال مصرف مواد مخدر (SUD) احتیاج دارید، می‌توانید این خدمات را از طریق تماس با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY): دریافت کنید. (711). شما همچنین ممکن است به شکل‌های دیگری به طرح کانتی خود برای درمان SUD ارجاع داده شوید. طرح کانتی شما موظف به پذیرش ارجاعات برای درمان SUD از سوی دکترها و سایر خدمات دهندگان اصلی درمانی است که فکر می‌کنند شما ممکن است به این خدمات احتیاج داشته باشید و نیز از طرح درمانی مدیریت شده Medi-Cal تان، اگر عضو آن باشید. معمولاً خدمات دهنده یا طرح درمانی مدیریت شده Medi-Cal به غیر از موارد اورژانسی به اجازه شما یا والدین یا سرپرست یک کودک برای ارجاع نیاز دارند. افراد یا سازمان‌های دیگر

هم می‌توانند ارجاعاتی را به کانتی انجام دهند، از جمله مدارس؛ واحدهای خدمات رفاهی یا اجتماعی؛ کنسرواتورها، سرپرستان یا اعضای خانواده؛ و نیز سازمان‌های مجری قانون. خدمات تحت پوشش از طریق شبکه خدمات دهندگان کانتی سن دیگو قابل دسترسی است. در صورت ایراد گرفتن هر خدمات دهنده تحت قراردادی نسبت به انجام یا هر نوع پشتیبانی دیگری از هر نوع خدمات تحت پوشش، کانتی سن دیگو مقدمات ارایه خدمات از طریق یک خدمات دهنده جایگزین را فراهم می‌آورد. در زمان عدم ارایه یک خدمت تحت پوشش توسط یک خدمات دهنده به دلایل ایرادات مذهبی، اخلاقی یا معنوی کانتی سن دیگو با ارجاعات و هماهنگی به موقع به این امر پاسخ خواهد داد.

خدمات DMC-ODS را کجا می‌توانم دریافت کنم؟

کانتی سن دیگو در برنامه پابلوت DMC-ODS همکاری می‌کند. از آنجاییکه شما در کانتی سن دیگو سکونت دارید، می‌توانید خدمات DMC-ODS را در کانتی سن دیگو از طریق طرح DMC-ODS کانتی دریافت کنید. DMC-ODS خدمات دهنده‌های درمانی SUD دارد که برای درمان وضعیت‌های تحت پوشش طرح قابل دسترسی هستند. کانتی‌های دیگری که خدمات مواد مخدر Medi-Cal ارایه می‌کنند اما در طرح DMC-ODS آزمایشی شرکت ندارند می‌توانند خدمات عادی DMC را در صورت نیاز شما ارایه کنند. همچنین در صورتی که کمتر از 21 سال سن دارید واجد شرایط دریافت خدمات EPSDT در هر کانتی دیگری در سراسر ایالت هستید.

خدمات درمانی بعد از ساعت اداری

در صورتی که بعد از ساعات اداری و یا در تعطیلات آخر هفته به خدمات درمانی نیاز دارید می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید تا ببینید کدام خدمات دهنده درمان می‌تواند فوراً به نیاز شما رسیدگی نماید. با این حال، بیشتر خدمات دهندگان درمانی سرپایی یا اقامتی از پذیرش بیماران جدید عصرها یا آخر هفته‌ها خودداری می‌کنند. اگر شما در حال حاضر خدمات درمانی دریافت می‌کنید، می‌توانید با خدمات دهنده درمانی خود صحبت کنید تا اطلاعات بیشتری در مورد زمانی‌هایی که کارکنانشان می‌توانند به شما خدمت‌کننده کسب کنید.

چگونه بفهمم که چه زمانی به کمک احتیاج دارم؟

افراد بسیاری در زندگی دچار سختی شده و ممکن است مشکلات ناشی از SUD را تجربه کنند. مهم‌ترین چیزی که باید در زمانی که از خودتان می‌پرسید آیا به کمک احتیاج دارید به یاد داشته باشید اعتماد داشتن به خودتان است. اگر واجد شرایط Medi-Cal هستید و فکر می‌کنید که به کمک تخصصی احتیاج دارید، باید از طرح کانتی تان درخواست ارزیابی تا مطمئن شوید چرا که شما در حال حاضر ساکن کانتی هستید که در DMC-ODS شرکت دارد.

چگونه بفهمم که چه زمانی یک کودک یا نوجوان به کمک احتیاج دارد؟

شما می‌توانید با طرح DMC-ODS کانتی شرکت کننده خود در این برنامه تماس بگیرید تا مقدمات ارزیابی کودک یا نوجوانی که فکر می‌کنید علائم یک SUD را بروز می‌دهد فراهم نمایید. اگر فرزند یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal بوده و ارزیابی کانتی نشان دهد که خدمات درمان مواد مخدر و الکل تحت پوشش کانتی شرکت کننده در برنامه مورد نیاز است، کانتی مذکور ترتیب بهره‌مندی کودک یا نوجوان شما را از این خدمات فراهم می‌کند.

چگونگی دریافت خدمات سلامت روانی

از کجا می‌توانم خدمات سلامت روانی تخصصی دریافت کنم؟

شما می‌توانید در کانتی محل زندگی خود خدمات سلامت روانی تخصصی دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر یا دریافت یک ارجاعیه می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. هر کانتی دارای خدمات تخصصی سلامت روانی برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و بزرگسالان مسن‌تر است. در صورتی که کمتر از 21 سال

سن دارید واجد شرایط دریافت خدمات غربالگری، معاینه و درمان دوره ای زود هنگام (EPSDT) هستید که ممکن است پوشش و مزایای بیشتری را شامل شود.

نیاز شما به خدمات تخصصی سلامت روانی توسط MHP سنجیده می‌شود. در صورت نیاز شما به خدمات تخصصی سلامت روانی، MHP شما را به یا ارایه کننده خدمات سلامت روانی معرفی می‌کند.

اقتضای پزشکی

اقتضای پزشکی چیست و چرا اینقدر اهمیت دارد؟

یکی از شرایط مهم دریافت خدمات درمانی SUD از طریق طرح DMC-ODS کانتی چیزی به نام 'اقتضای پزشکی' است. به این معنا که یک دکتر یا متخصص مجاز با شما صحبت می‌کند تا تصمیم بگیرد که آیا نیاز پزشکی برای خدمات وجود دارد و آیا دریافت این خدمات به شما کمک می‌کند یا خیر.

اصطلاح اقتضای پزشکی مهم است چرا که به تشخیص صلاحیت شما برای خدمات DMC-ODS و نیز اینکه چه نوعی از خدمات DMC-ODS مناسب است کمک می‌نماید. تشخیص اقتضای پزشکی بخشی بسیار مهم از فرآیند دریافت خدمات DMC-ODS است.

شرایط 'اقتضای پزشکی' برای پوشش خدمات درمان اختلال مصرف مواد مخدر چیست؟

به عنوان بخشی از تصمیم گیری برای تعیین نیاز شما به خدمات درمانی SUD، طرح DMC-ODS کانتی با شما و خدمات دهنده شما کار می‌کند تا اطمینان حاصل کند که این خدمات همانطور که بالاتر شرح داده شد برای شما اقتضای پزشکی داشته باشد. این بخش توضیح می‌دهد که کانتی شرکت کننده شما در برنامه چطور این تصمیم را اتخاذ می‌کند.

به منظور دریافت خدمات از طریق DMC-ODS، شما باید واجد شرایط ذیل باشید:

- باید در Medi-Cal عضویت داشته باشید.
- باید در یکی از کانتی هایی سکونت داشته باشید که در برنامه DMC-ODS شرکت دارد.
- باید حداقل یک معاینه مرتبط با مواد مخدر یا اختلال اعتیادی از راهنمای آماری اختلالات روانی (DSM) داشته باشد. هر فرد بزرگسال، یا جوانان زیر 21 سال، که "در معرض ریسک" ابتلا به یک SUD تشخیص داده شده اند در صورت عدم احراز شرایط اقتضای پزشکی، واجد شرایط خدمات مداخله زود هنگام خواهند بود.
- شما باید مشمول تعریف انجمن دارویی اعتیاد آمریکا (American Society of Addiction Medicine, ASAM) باشید تا بتوانید خدمات مبتنی بر شرایط ASAM را دریافت کنید (شرایط ASAM استانداردهای درمانی ملی برای شرایط اعتیادی و مرتبط با مواد مخدر هستند).

شما برای درخواست کمک لازم نیست بدانید که آیا معاینه دارید یا خیر. طرح DMC-ODS کانتی شما کمک می‌کند تا این اطلاعات را به دست آورید و اقتضای پزشکی را هم با یک ارزیابی تعیین خواهد کرد.

انتخاب یک خدمات دهنده

چگونه خدمات دهنده ای را برای خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مخدر مورد نیاز خود پیدا کنم؟

کانتی ممکن است محدودیت هایی را برای شما در انتخاب خدمات دهنده وضع بکند. طرح DMC-ODS کانتی شما باید به شما فرصت بدهد تا در زمان شروع خدمات بین حداقل دو خدمات دهنده انتخاب کنید مگر اینکه طرح کانتی دلیل خوبی برای عدم ارائه این انتخاب داشته باشد، مثلاً اینکه تنها یک خدمات دهنده وجود دارد که قادر به ارائه خدمت مورد نیاز شماست. همچنین طرح کانتی شما باید به شما اجازه تغییر خدمات دهنده را داده باشد. وقتی درخواست تغییر خدمات دهنده را دارید کانتی باید به شما اجازه دهد تا از میان حداقل دو خدمات دهنده انتخاب کنید مگر آنکه دلیل خوبی برای عدم انجام این کار داشته باشد.

گاهی اوقات خدمات دهندگان طرف قرارداد کانتی شبکه خدمات دهندگان کانتی را به انتخاب خود و یا به درخواست طرح کانتی ترک می‌کنند. وقتی این اتفاق رخ می‌دهد، طرح کانتی باید از روی حسن نیت اطلاعیه ای کتبی مبنی بر پایان همکاری یک خدمات دهنده طرف قرارداد کانتی را ظرف 15 روز از دریافت یا صدور اطلاعیه پایان همکاری، به هر یک از افرادی که خدمات درمانی SUD از آن خدمات دهنده دریافت می‌کرد ابلاغ نماید.

وقتی یک خدمات دهنده پیدا کردم، آیا طرح کانتی می‌تواند به خدمات دهنده بگوید که چه خدماتی را دریافت می‌کنم؟

شما، خدمات دهنده شما، و طرح کانتی همه در تعیین خدماتی که شما نیازمند دریافت شان از طریق کانتی هستید نقش دارید و باید این کار را از طریق بررسی شرایط اقتضای پزشکی و فهرست خدمات تحت پوشش انجام دهید. گاهی اوقات کانتی تصمیم گیری را به عهده شما و خدمات دهنده می‌گذارد. در مواقع دیگر، طرح کانتی ممکن است خدمات دهنده شما را موظف کند تا از طرح کانتی بخواهد دلایلی را بازبینی کند که به موجب آن‌ها خدمات دهنده فکر می‌کند شما به خدماتی نیاز دارید قبل از آن که خدمات مورد نظر ارائه شود. طرح کانتی موظف به انتخاب یک متخصص مجاز برای انجام بازبینی است. به فرآیند بازبینی فرآیند تایید پرداخت برنامه گفته می‌شود.

فرآیند تایید طرح کانتی باید از زمانبندی‌های مشخص پیروی کند. به منظور انجام استاندارد فرآیند تایید، طرح باید ظرف مدت 14 روز تقویمی در مورد درخواست خدمات دهنده شما تصمیمی اتخاذ نماید. در صورت درخواست شما یا خدمات دهنده شما و یا زمانی که طرح کانتی فکر می‌کند کسب اطلاعات بیشتر از خدمات دهنده به نفع شماست، چهارچوب زمانی مذکور را می‌توان 14 روز تقویمی دیگر هم تمدید کرد. نمونه ای از زمان هایی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد وقتی است که کانتی فکر می‌کند می‌تواند با درخواست خدمات دهنده شما برای تایید موافقت کند به شرطی که طرح کانتی اطلاعات بیشتری از خدمات دهنده شما داشته و بدون این اطلاعات مجبور به رد درخواست است. در صورتی که طرح کانتی چهارچوب زمانی را تمدید نماید، کانتی برای شما اطلاعیه ای کتبی با موضوع تمدید ارسال می‌کند.

اگر کانتی در زمان تعیین شده برای یک درخواست تایید استاندارد یا تسریع شده تصمیمی اتخاذ نکند، طرح کانتی باید یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا برای شما ارسال کند و به شما بگوید که خدمات مورد نظر ارائه نمی‌شود و شما می‌توانید درخواست تجدیدنظر داده و یا یک روند دادرسی عادلانه ایالتی را درخواست کنید.

شما می‌توانید از طرح کانتی اطلاعات بیشتری را در مورد فرآیند تایید آن درخواست نمایید. جهت آشنایی با چگونگی درخواست اطلاعات به قسمت جلویی این کتابچه رجوع کنید. در صورت عدم موافقت شما با تصمیم طرح کانتی در مورد یک درخواست تایید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر در کانتی داده و یا یک روند دادرسی عادلانه ایالتی را درخواست کنید.

طرح DMC-ODS من از کدام خدمات دهنده استفاده می‌کند؟

اگر تازه وارد طرح کانتی شده اید، فهرست کاملی از خدمات دهندگان در طرح کانتی شما در پایان این کتابچه آورده شده و حاوی اطلاعاتی در مورد نشانی خدمات دهندگان، خدمات درمانی SUD که ارائه می‌کنند، و سایر اطلاعاتی است که به شما برای دسترسی به خدمات درمانی کمک می‌کند، از جمله اطلاعاتی در مورد خدمات فرهنگی و زبانی که از طرف خدمات دهندگان ارائه می‌شود. اگر سوالی در مورد خدمات دهندگان دارید، با شماره تلفن خط رایگان کانتی خود که در قسمت جلویی این کتابچه قرار داده شده تماس بگیرید.

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا (Notice of Adverse Benefit Determination, NOA)

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چیست؟

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا، که گاهی NOA هم نامیده می‌شود، فرمی است که طرح DMC-ODS کانتی شما به کار می‌برد تا به شما بگوید که چه زمانی طرح تصمیم خواهد گرفت که شما خدمات درمانی Medi-Cal SUD را دریافت می‌کنید یا خیر. اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا همچنین بدین منظور استفاده می‌شود که به شما اطلاع داده شود شکایت، تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع شده شما در زمان مربوطه حل نشد و یا اگر شما خدمات مورد نیاز را در چهارچوب زمانی استاندارد طرح کانتی برای ارائه خدمات دریافت نکردید.

من چه زمانی یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت می‌کنم؟

- شما در مواقع ذیل یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت می‌کنید:
- اگر طرح کانتی شما یا یکی از خدمات دهندگان طرح کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD نیستید چرا که شرایط اقتضای پزشکی را ندارید.
 - اگر خدمات دهنده شما بر این باور است که شما به یکی از خدمات SUD احتیاج دارید و از طرح کانتی تاییدیه درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست خدمات دهنده شما را رد کرده و یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر دهد. بیشتر اوقات اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا پیش از دریافت سرویس برای شما ارسال می‌شود اما گاهی اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا بعد از اینکه خدمات را دریافت کردید و یا در زمانی که در حال دریافت آن هستید برای شما ارسال می‌شود. اگر پس از دریافت خدمات اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا را دریافت کردید نباید هزینه خدمات را پرداخت کنید.
 - اگر خدمات دهنده شما از طرح کانتی درخواست تاییدیه کرده است اما طرح کانتی به اطلاعات بیشتری برای تصمیم‌گیری احتیاج داشته و فرآیند تایید را در زمان مشخص شده به انجام نمی‌رساند.
 - اگر طرح کانتی شما خدمات را بر اساس زمانبندی‌های تعیین شده طرح کانتی به شما ارائه نکند. با طرح کانتی خود تماس بگیرید تا از تعیین استانداردهای زمانبندی توسط طرح کانتی باخبر شوید.
 - اگر شکایتی را نزد طرح کانتی ثبت کردید و طرح کانتی تصمیم کتبی خود را در رابطه با شکایت شما ظرف 60 روز تقویمی اعلام نکرد. اگر درخواست تجدیدنظری را نزد طرح کانتی ثبت کردید و طرح کانتی تصمیم کتبی خود را در رابطه با درخواست تجدیدنظر شما ظرف 30 روز تقویمی اعلام نکرد یا اگر یک درخواست تجدیدنظر ثبت کردید و ظرف مدت 72 ساعت پاسخی دریافت نکردید.

آیا همیشه در صورت عدم دریافت خدمات درخواستی ام اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت می‌کنم؟

موقعی هست که اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت نمی‌کنید. شما همچنان می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را نزد طرح کانتی ثبت کرده و یا در صورت تکمیل فرآیند تجدیدنظرخواهی، می‌توانید وقتی این اتفاقات رخ می‌دهد یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید. اطلاعات مربوط به چگونگی ثبت یک درخواست دادرسی منصفانه در این کتابچه گنجانده شده است. اطلاعات همچنین باید در دفتر خدمات دهنده شما هم در دسترس باشد.

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چه چیزهایی را به من اطلاع می‌دهد؟

اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا به شما خواهد گفت:

- طرح کانتی شما چه اقداماتی را انجام داد که روی شما و توانایی تان برای دریافت خدمات تاثیر می‌گذارد.
- تاریخ ترتیب اثر یافتن تصمیم و دلیل اتخاذ تصمیم از سوی طرح.
- قوانین ایالتی یا فدرالی که کانتی در زمان اتخاذ تصمیم دنبال می‌کرد.
- حقوق شما در صورت عدم موافقت با تصمیمی که طرح اتخاذ کرده است.
- چگونه نزد طرح درخواست تجدیدنظر ثبت کنیم.
- چگونه دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنیم.
- چگونه یک تجدیدنظر تسریع شده یا دادرسی منصفانه ایالتی تسریع شده درخواست کنیم.
- چگونه برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی کمک بگیریم.
- چقدر برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی فرصت دارید.
- آیا صلاحیت ادامه دریافت خدمات در زمان انتظار برای رای تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی را دارا هستید یا خیر.
- چه زمانی باید درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی خود را در صورتی که خواهان ادامه خدمات هستید ثبت کنید.

در زمان دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا چه کاری باید انجام دهم؟

در زمان دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا باید همه اطلاعات مندرج در فرم را به دقت مطالعه کنید. در صورتی که معنی فرم را متوجه نمی‌شوید طرح کانتی شما می‌تواند به شما کمک کند. شما همچنین می‌توانید از فرد دیگری بخواهید تا شما را کمک کنید.

شما می‌توانید در زمان ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی ادامه خدمات قطع شده را هم خواستار شوید. شما می‌توانید درخواست ادامه خدمات را تا 10 روز پس از آنکه اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا مهر پستی خورد یا به شما داده شد یا قبل از تاریخ ترتیب اثر تغییر ارایه نمایید.

فرآیند حل و فصل مشکل

اگر خدماتی که از طرح DMC-ODS کانتی خود می‌خواهم را دریافت نکنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟

- طرح کانتی شما برای حل و فصل مشکلات درباره هر موضوعی که با خدمات درمانی SUD که دریافت می‌کنید راهی پیش بینی کرده است. این امر فرآیند حل و فصل مشکل نام دارد و می‌تواند شامل فرآیندهای ذیل شود.
1. فرآیند شکایت – ابراز نارضایتی در مورد هر چیزی که به خدمات درمانی USD شما ارتباط داشته باشد به غیر از یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا.
 2. فرآیند تجدیدنظر – بازبینی تصمیمی (رد یا تغییر خدمات) که در مورد خدمات درمانی SUD شما توسط طرح کانتی یا خدمات دهنده شما اتخاذ شد.
 3. فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی – بازبینی به منظور حصول اطمینان از اینکه شما خدمات درمانی SUD که طبق Medi-Cal حقتان است را دریافت کنید.

ثبت یک شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی برای شما امتیاز منفی محسوب نشده و تاثیری بر خدماتی که دریافت می‌کنید نخواهد داشت. وقتی که شکایت یا تجدیدنظر شما تکمیل شد، طرح کانتی شما مراتب را به شما و سایر افرادی که در نتیجه نهایی دخیل هستند اعلام خواهد کرد. وقتی دادرسی منصفانه ایالتی شما تکمیل شد، دفتر دادرسی ایالتی مراتب را به شما و سایر افرادی که در نتیجه نهایی دخیل هستند اعلام خواهد کرد.

اینجا می‌توانید اطلاعات بیشتری را در مورد هر فرآیند حل و فصل مشکل دریافت کنید.

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

طرح کانتی شما افرادی را برای توضیح این فرآیندها به شما در نظر خواهد گرفت که به شما کمک می‌کنند تا مشکلات خود را در قالب شکایت، تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی مطرح نمایید. آنها همچنین ممکن است به شما کمک کنند تا تصمیم بگیرید که آیا واجد شرایط فرآیندی که 'تسریع شده' نامیده می‌شود هستید یا خیر، که به این معناست که زودتر مورد بررسی قرار می‌گیرد چرا که سلامت و پایداری شما در خطر است. شما همچنین می‌توانید فردی را مجاز کنید تا از طرف شما تصمیم بگیرد که این ارایه کننده خدمات درمانی SUD شما را هم شامل می‌شود.

برای دریافت کمک در زمینه درخواست خدمات اقامتی، شما می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران خدمات خانواده یهودی (JFS) با شماره 479-2233 (800) تماس بگیرید.

برای دریافت کمک در زمینه خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد مخدر، شما می‌توانید با مرکز مشتریان آموزش سلامت و دفاع (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA) با شماره رایگان 734-3258 (877) تماس بگیرید.

اگر برای حل و فصل یک مشکل با طرح DMC-ODS کانتی خود به کمک احتیاج داشته باشیم اما نخواهیم شکایت یا تجدیدنظری ثبت کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟

شما می‌توانید در صورت مشکل در پیدا کردن افراد مناسب در کانتی برای انجام کارهای خود در سیستم از ایالت کمک بگیرید.

شما می‌توانید از دفتر کمک حقوقی نزدیکتان یا سایر گروه‌ها کمک رایگان حقوقی دریافت کنید. شما می‌توانید اطلاعات بیشتر در زمینه حقوق دادرسی خود یا کمک حقوقی رایگان را از واحد سوال و جواب عمومی دریافت کنید:

تماس رایگان: 1-800-952-5253

اگر ناشنوا هستید و از TDD استفاده می‌کنید، با این شماره تماس بگیرید: 1-800-952-8349

فرآیند شکایت

شکایت چیست؟

شکایت ابراز نارضایتی از هر چیزی در مورد خدمات درمانی SUD شماست که مشکلات پوشش داده شده در فرآیندهای تجدیدنظر و دادرسی عمومی ایالتی را شامل نمی‌شود.

فرآیند شکایت:

- مراحل ساده و قابل فهمی را شامل خواهد بود که به شما اجازه می‌دهد تا شکایت خود را به صورت شفاهی یا کتبی اعلام کنید.
- به عنوان نکته ای منفی بر علیه شما یا خدمات دهنده شما محسوب نخواهد شد.
- به شما اجازه خواهد داد تا فرد دیگری را مجاز کنید که از طرف شما تصمیم بگیرد، از جمله یک خدمات دهنده. اگر فرد دیگری را مجاز کنید که از سوی شما اقدام کند، طرح کانتی ممکن است از شما بخواهد تا فرمی را امضا کنید که به طرح اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن فرد قرار دهد.
- مطمئن شوید که افراد تصمیم گیرنده صلاحیت انجام این کار را دارند و قبلاً در هیچ سطحی از بازبینی یا تصمیمی گیری دخیل نبوده اند.
- نقش‌ها و مسئولیت‌های خود، طرح کانتی تان و خدمات دهنده خود را شناسایی کنید.
- راه حلی برای شکایت در زمانبندی‌های تعیین شده بیابید.

چه زمانی می‌توانم شکایتی را ثبت کنم؟

شما می‌توانید زمانی که از خدمات درمانی SUD دریافتی خود ناراضی هستید یا نگرانی دیگری در مورد طرح کانتی دارید شکایتی ثبت نمایید.

چگونه می‌توانم شکایتی را ثبت کنم؟

شما می‌توانید از طریق تماس با شماره مراکز دفاعی ذیل برای ثبت شکایت خود از آن‌ها کمک بگیرید. کانتی در سایت‌های همه خدمات دهندگان پاکت‌هایی به آدرس خود قرار داده است تا بتوانید شکایت خود را به راحتی پست کنید. شکایت‌ها را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی اعلام کرد. نیازی نیست پس از ثبت یک شکایت شفاهی آن را به صورت کتبی هم مطرح کنید.

برای دریافت کمک در زمینه درخواست خدمات اقامتی، شما می‌توانید با برنامه حمایت از بیماران خدمات خانواده یهودی (JFS) با شماره 479-2233 (800) تماس بگیرید.

برای دریافت کمک در زمینه خدمات سرپایی یا سایر خدمات اختلال مصرف مواد مخدر، شما می‌توانید با مرکز مشتریان آموزش سلامت و دفاع (CCHEA) با شماره رایگان 734-3258 (877) تماس بگیرید.

از کجا بفهمم که طرح کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟

طرح کانتی شما از طریق ارسال یک تاییدیه کتبی به شما اطلاع خواهد داد که شکایت تان را دریافت کرده است.

چه زمانی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

طرح کانتی باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخی که شکایت تان را ثبت کردید در مورد شکایت شما تصمیم‌گیری نماید. در صورت درخواست تمدید از طرف شما و یا در شرایطی که طرح کانتی بر این باور است که به اطلاعات بیشتر نیاز است و تاخیر به نفع شماست زمانبندی‌ها ممکن است تا 14 روز تمدید گردد. نمونه‌ای از زمان‌هایی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد وقتی است که کانتی فکر می‌کند می‌تواند شکایت شما را حل کند به شرطی که طرح کانتی زمان بیشتری را جهت کسب اطلاعات از شما یا سایر افراد مربوطه داشته باشد.

چگونه متوجه شوم که طرح کانتی تصمیمی را در مورد شکایت من اتخاذ کرده است؟

زمانی که تصمیمی در مورد شکایت شما گرفته شده است طرح کانتی شما و یا نماینده شما را به صورت کتبی از تصمیم آگاه می‌سازد. اگر طرح کانتی نتواند به موقع شما و یا هر یک از طرفین مربوطه را از تصمیم آگاه کند، طرح کانتی اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایایی را در اختیار شما می‌گذارد و از طریق آن شما را از حق تان برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی آگاه می‌سازد. طرح کانتی شما اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا را در تاریخی که زمانبندی تعیین شده منقضی می‌شود در اختیار شما قرار می‌دهد.

آیا محدودیت زمانی برای ثبت شکایت وجود دارد؟

شما می‌توانید شکایت خود را در هر زمانی ثبت نمایید.

فرآیند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده)

طرح کانتی شما مسئول اجازه به شما برای درخواست بازبینی تصمیمی است که طرح یا خدمات دهندگان شما در مورد خدمات درمانی SUD شما اتخاذ کرده‌اند. شما از دو راه می‌توانید درخواست بازبینی کنید. یک راه استفاده از فرآیند استاندارد تجدیدنظر است. یک راه استفاده از فرآیند تسریع شده تجدیدنظر است. این دو نوع تجدیدنظر به هم شبیه هستند؛ با این حال، برای ثبت یک درخواست تجدیدنظر تسریع شده شرایط خاصی وجود دارد. شرایط خاص ذیلاً شرح داده شده است.

تجدیدنظر استاندارد چیست؟

تجدیدنظر استاندارد درخواستی برای بازبینی مشکلی است که شما با طرح و یا خدمات دهنده خود دارید و شامل رد درخواست یا تغییر در خدماتی است که فکر می‌کنید به آن‌ها احتیاج دارید. در صورتی که یک تجدیدنظر استاندارد درخواست نمایید طرح کانتی ممکن است برای بازبینی آن تا 30 روز به زمان احتیاج داشته باشد. اگر فکر می‌کنید که انتظار به مدت 30 روز سلامت شما را به خطر می‌اندازد باید یک "تجدیدنظر" تسریع شده درخواست نمایید.

فرآیند تجدیدنظر استاندارد:

- به شما اجازه خواهد داد تا درخواست خود را به صورت حضوری، تلفنی و یا مکاتبه ای ثبت کنید. در صورتی که درخواست تجدیدنظر خود را به صورت حضوری و یا از طریق تلفن ثبت کردید باید یک تجدیدنظر کتبی امضا شده هم بعدا ثبت کنید. شما می‌توانید برای نوشتن درخواست تجدیدنظر کمک بگیرید. در صورت عدم ثبت درخواست تجدیدنظر کتبی و امضا شده درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نخواهد شد. با این حال، تاریخی که در آن شکایت شفاهی خود را مطرح کردید تاریخ ثبت اسناد خواهد بود.
- اطمینان حاصل خواهد کرد که ثبت یک درخواست تجدیدنظر به هیچ عنوان بر علیه شما یا خدمات دهنده شما به حساب نیاید.
- به شما اجازه خواهد داد تا فرد دیگری را برای تصمیم‌گیری از سوی مجاز کنید، از جمله یک خدمات دهنده. اگر فرد دیگری را مجاز کنید که از سوی شما اقدام کند، طرح کانتی ممکن است از شما بخواهد تا فرمی را امضا کنید که به طرح اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار آن فرد قرار دهد.
- خواهید توانست زمینه مراتب ادامه دریافت مزایای خود در طول زمانبندی تعیین شده، که 10 روز تقویمی از تاریخی است که اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا مهر پستی خورد یا شخصا به شما تحویل داده شد. در زمانی که درخواست تجدیدنظر شما در نوبت بررسی است هزینه ای برای تداوم خدمات دریافتی نمی‌پردازید. اگر تداوم مزایا را درخواست کنید و تصمیم نهایی تجدیدنظر تایید کننده تصمیم قبلی مبنی بر کاهش یا قطع خدمات دریافتی شماست، ممکن است موظف به پرداخت هزینه خدماتی شوید که ارایه آن‌ها در زمان رسیدگی به درخواست تجدیدنظر شما ادامه یافت.
- مطمئن شوید که افراد تصمیم‌گیرنده صلاحیت انجام این کار را دارند و قبلا در هیچ سطحی از بازبینی یا تصمیمی‌گیری دخیل نبوده اند.
- به شما یا نماینده شما اجازه بررسی پرونده تان خواهد داد، که این امر سوابق پزشکی شما و هر نوع سند یا سابقه ای که در طی فرآیند تجدیدنظر مورد استناد قرار گرفته در قبل و بعد فرآیند تجدیدنظر شامل می‌شود.
- به شما اجازه خواهد داد تا فرصتی منطقی برای ارایه مدارک و دعاوی حقیقی یا قانونی را به صورت حضوری یا کتبی داشته باشید.
- به شما، نماینده تان و یا نماینده قانونی بازماندگان یک عضو فوت شده اجازه خواهد داد تا به عنوان یک طرف ذینفع در تجدیدنظر شرکت کنید.
- به شما از طریق ارسال یک تاییدیه کتبی اطلاع خواهد داد که درخواست تجدیدنظر تان در دست بررسی است.
- شما را پس از تکمیل فرآیند تجدیدنظر نسبت به حقتان برای درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی آگاه خواهد ساخت.

چه زمانی می‌توانم یک درخواست تجدیدنظر را ثبت کنم؟

- شما می‌توانید در مواقع ذیل درخواست تجدیدنظری را نزد طرح DMC-ODS کانتی خود ثبت نمایید:
- اگر کانتی شما با یکی از خدمات دهندگان طرح کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD نیستید چرا که شرایط اقتضای پزشکی را ندارد.
 - اگر خدمات دهنده شما بر این باور است که شما به یکی از خدمات SUD احتیاج دارید و از طرح کانتی تاییدیه درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست خدمات دهنده شما را رد کرده و یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر دهد.
 - اگر خدمات دهنده شما از طرح کانتی درخواست تاییدیه کرده است اما طرح کانتی به اطلاعات بیشتری برای تصمیم‌گیری احتیاج داشته و فرآیند تایید را در زمان مشخص شده به انجام نمی‌رساند.
 - اگر طرح کانتی شما خدمات را بر اساس زمانبندی‌های تعیین شده طرح کانتی به شما ارایه نکند.
 - اگر فکر می‌کنید که طرح کانتی خدمات را با سرعتی که به نیازهای شما پاسخ دهد ارایه نمی‌کند.
 - اگر شکایت، تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی شما در زمان تعیین شده حل و فصل نشد.

- اگر شما و خدمات دهنده تان بر سر خدمات SUD مورد نیاز شما توافق ندارید.

چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

جهت آشنایی با چگونگی ثبت درخواست تجدیدنظر در نزد طرح کانتی خود به قسمت جلویی این کتابچه رجوع کنید. شما می‌توانید جهت دریافت کمک برای ثبت یک درخواست تجدیدنظر با تلفن رایگان طرح کانتی خود تماس بگیرید. طرح در سایت‌های همه خدمات دهندگان پاکت‌هایی به آدرس خود قرار خواهد داد تا بتوانید درخواست تجدیدنظر خود را به راحتی پست کنید.

از کجا بفهمم درخواست تجدیدنظرم مورد رسیدگی قرار گرفته است؟

- طرح DMC-ODS کانتی شما تصمیم خود در مورد تجدیدنظر شما را به صورت کتبی به شما یا نماینده شما اطلاع خواهند داد. اطلاعات مذکور شامل اطلاعات ذیل خواهد بود:
- نتایج فرآیند حل و فصل تجدیدنظر.
 - تاریخ اتخاذ تصمیم برای تجدیدنظر.
 - اگر تجدیدنظر به صورت کامل به نفع شما حل نشده باشد اطلاعیه همچنین حاوی اطلاعاتی در مورد حق شما برای یک دادرسی منصفانه ایالتی و نیز مراحل درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی خواهد بود.

آیا محدودیت زمانی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟

شما باید درخواست تجدیدنظر خود را ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ تصمیمی که درخواست تجدیدنظر آن را دارید و در زمان دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا ثبت نمایید. به خاطر داشته باشید که شما همیشه یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا دریافت نمی‌کنید. در صورت عدم دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا، محدودیت زمانی برای ثبت درخواست وجود ندارد؛ بنابراین شما می‌توانید در هر زمانی این نوع درخواست تجدیدنظر را ثبت نمایید.

چه زمانی در مورد درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

طرح کانتی باید ظرف 30 روز تقویمی از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر شما توسط طرح کانتی در مورد آن تصمیم‌گیری نماید. در صورت درخواست تمدید از طرف شما و یا در شرایطی که طرح کانتی بر این باور است که به اطلاعات بیشتر نیاز است و تاخیر به نفع شماست زمانبندی‌ها ممکن است تا 14 روز تمدید گردد. نمونه‌ای از زمان‌هایی که تمدید ممکن است به نفع شما باشد وقتی است که کانتی فکر می‌کند می‌تواند درخواست تجدیدنظر شما را بپذیرد به شرطی که طرح کانتی زمان بیشتری را جهت کسب اطلاعات از شما یا سایر افراد مربوطه داشته باشد.

اگر نتوانم 30 روز برای نتیجه درخواست تجدیدنظر صبر کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟

فرآیند تجدیدنظر می‌تواند با شتاب بیشتری انجام شود اگر شرایط فرآیند تجدیدنظر تسریع شده را داشته باشد.

تجدیدنظر تسریع شده چیست؟

- تجدیدنظر تسریع شده راه سریع‌تری برای رسیدگی به یک درخواست تجدیدنظر است. فرآیند تجدیدنظر تسریع شده روندی مشابه فرآیند تجدیدنظر استاندارد دارد. با این حال،
- درخواست تجدیدنظر شما باید شرایط خاصی داشته باشد.
 - فرآیند تجدیدنظر تسریع شده همچنین محدودیت‌های زمانی متفاوتی نسبت به فرآیند تجدیدنظر استاندارد دارد.
 - شما می‌توانید به صورت شفاهی درخواست تجدیدنظر تسریع شده خود را ثبت نمایید. شما نیازی به کتبی کردن درخواست تجدیدنظر تسریع شده خود ندارید.

کجا می‌توانم یک درخواست تجدیدنظر تثبیت شده ثبت کنم؟

اگر فکر می‌کنید که انتظار به مدت 30 روز تقویمی برای یک رای تجدیدنظر استاندارد زندگی شما، سلامتی تان و یا توانایی شما برای به دست آوردن، حفظ کردن یا بازیابی دوباره توانایی تان را به خطر می‌اندازد، می‌توانید یک تصمیم تسریع شده برای تجدیدنظر خود درخواست نمایید. اگر طرح کانتی موافقت کند که درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط تعیین شده است، کانتی شما درخواست تجدیدنظر تسریع شده شما را ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر توسط کانتی مورد رسیدگی قرار خواهد داد. در صورت درخواست تمدید از طرف شما و یا در شرایطی که طرح کانتی نشان دهد که به اطلاعات بیشتری نیاز است و تاخیر به نفع شماست زمانبندی‌ها ممکن است تا 14 روز تمدید گردد. اگر طرح کانتی زمانبندی‌ها را تمدید کرد، طرح به صورت کتبی دلیل تمدید زمانبندی‌ها را توضیح خواهد داد.

اگر طرح کانتی به این نتیجه برسد که درخواست تجدید نظر شما فاقد شرایط تجدیدنظر تسریع شده است، طرح کانتی باید به صورت منطقی تلاش کند تا فوراً شما را به صورت شفاهی آگاه کرده و ظرف 2 روز دلیل اتخاذ تصمیم را به صورت کتبی به اطلاع شما خواهد رساند. درخواست تجدیدنظر شما در این صورت زمانبندی‌های استاندارد را دنبال خواهد کرد که پیش تر در این بخش شرح داده شد. در صورت مخالفت با تصمیم کانتی مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما فاقد شرایط تجدیدنظر تسریع شده است، می‌توانید شکایتی تنظیم کنید.

پس از حل و فصل درخواست تجدیدنظر تسریع شده طرح مراتب را به شما و همه طرفین ذینفع اطلاع خواهد داد.

فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی

دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

دادرسی منصفانه ایالتی یک بازبینی مستقل است که توسط اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات درمانی SUD که طبق برنامه Medi-Cal حقتان است را دریافت می‌کنید.

حقوق من در رابطه با یک دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید که:

- یک جلسه دادرسی (یا دادرسی منصفانه ایالتی) در نزد اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا داشته باشید.
- به شما گفته شود که چگونه یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید.
- به شما در مورد قوانین نمایندگی در دادرسی منصفانه ایالتی توضیحاتی ارائه شود.
- زمینه تداوم مزایای تان در زمان فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی را به درخواست خود و در صورت درخواست دادرسی منصفانه ایالتی در زمان مشخص شده فراهم کنید.

چه زمانی می‌توانم یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنم؟

شما وقتی می‌توانید یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید که:

- فرآیند تجدیدنظر طرح کانتی را پشت سر گذاشته باشید.
- اگر کانتی شما با یکی از خدمات دهندگان طرح کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی SUD Medi-Cal نیستید چرا که شرایط اقتضای پزشکی را ندارید.
- اگر خدمات دهنده شما بر این باور است که شما به یکی از خدمات SUD احتیاج دارید و از طرح کانتی تاییدیه درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست خدمات دهنده شما را رد کرده و یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر دهد.
- اگر خدمات دهنده شما از طرح کانتی درخواست تاییدیه کرده است اما طرح کانتی به اطلاعات بیشتری برای تصمیم گیری احتیاج داشته و فرآیند تایید را در زمان مشخص شده به انجام نمی‌رساند.
- اگر طرح کانتی شما خدمات را بر اساس زمانبندی‌های تعیین شده طرح کانتی به شما ارائه نکند.
- اگر فکر می‌کنید که طرح کانتی خدمات را با سرعتی که به نیازهای شما پاسخ دهد ارائه نمی‌کند.
- اگر شکایت، تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی شما در زمان تعیین شده حل و فصل نشد.
- اگر شما و خدمات دهنده تان بر سر خدمات SUD مورد نیاز شما توافق ندارید.

چگونه یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنم؟

شما می‌توانید به صورت مستقیم از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید. شما می‌توانید از طریق مکاتبه با آدرس ذیل یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید:

بخش دادرسی‌های ایالتی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا

744 P Street, Mail Station 9-17-37 Sacramento, California 95814

شما همچنین می‌توانید با شماره 1-800-952-8349 یا برای TDD با شما 1-800-952-8349 تماس بگیرید.

آیا محدودیت زمانی برای ثبت درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی وجود دارد؟

شما فقط 120 روز تقویمی برای درخواست یک دادرسی منصفانه ایالتی مهلت دارید. این 120 روز یا یک روز بعد آن شروع می‌شود که طرح کانتی شخصا اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر خود را به شما داد و یا یک روز بعد از تاریخی مهر پستی به اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر کانتی الصاق شد. در صورت عدم دریافت اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا می‌توانید هر زمانی که خواستید درخواستی برای یک دادرسی منصفانه ایالتی ثبت نمایید.

آیا می‌توانم زمانی که منتظر رای یک دادرسی منصفانه ایالتی هستم به دریافت خدمات ادامه دهم؟

بله، اگر در حال حاضر خدمات درمانی دریافت می‌کنید و می‌خواهید درمان خود را در زمان درخواست برای تجدیدنظر ادامه دهید، باید ظرف 10 روز از تاریخی که اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر مهر پستی خورد و یا به شما تحویل شد و یا قبل از تاریخی که طرح کانتی شما بگوید خدمات متوقف شده و یا کاهش خواهد یافت یک دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید. در زمان درخواست دادرسی منصفانه ایالتی باید اعلام کنید که می‌خواهید خدمات شما ادامه داشته باشد. همچنین، شما نباید هزینه ای بابت خدماتی پرداخت کنید که در حین انتظار برای دادرسی منصفانه ایالتی دریافت می‌کنید.

اگر تداوم ارایه مزایا را درخواست کنید و تصمیم نهایی دادرسی منصفانه ایالتی تایید کننده تصمیم قبلی مبنی بر کاهش یا قطع خدمات دریافتی شماست، ممکن است موظف به پرداخت هزینه خدماتی شوید که ارایه آن‌ها در زمان رسیدگی به درخواست دادرسی منصفانه ایالتی شما ادامه یافت.

اگر نتوانم 90 روز برای رسیدگی به دادرسی منصفانه ایالتی ام صبر کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟

اگر فکر می‌کنید که انتظار به مدت چهارچوب زمانی 90 روز تقویمی زندگی شما، مشکلاتی جدی برای سلامتی تان ایجاد می‌کند، از جمله مشکلاتی برای توانایی شما برای به دست آوردن، حفظ کردن یا بازیابی دوباره توانایی تان، می‌توانید یک دادرسی منصفانه تسریع شده (سریع تر) درخواست نمایید. اداره خدمات اجتماعی، بخش دادرسی‌های ایالتی، درخواست شما برای یک دادرسی منصفانه تسریع شده بررسی کرده و تصمیم می‌گیرد که آیا شرایط لازم را دارد یا خیر. در صورت پذیرش درخواست شما برای دادرسی تسریع شده، ظرف مدت 3 روز کاری از دریافت درخواست شما توسط بخش دادرسی‌های ایالتی یک جلسه دادرسی تشکیل شده و حکم دادرسی صادر می‌شود.

اطلاعات مهم در مورد برنامه Medi-Cal ایالت کالیفرنیا

چه کسی می‌تواند Medi-Cal دریافت کند؟

شما ممکن است واجد شرایط دریافت Medi-Cal باشید اگر در یکی از گروه‌های ذیل قرار بگیرید:

- 65 سال سن یا مسن تر
- کمتر از 21 سال سن
- یک بزرگسال، بین 21 و 65 سال سن و بر اساس صلاحیت درآمدی
- نابینا یا معلول
- باردار
- برخی آوارگان، یا مهاجرین کوبایی/هاییتی
- دریافت خدمات درمانی در یک آسایشگاه سالمندان

برای برخورداری از Medi-Cal باید در کالیفرنیا زندگی کنید. برای درخواست ثبت نام در Medi-Cal یا به دفتر خدمات اجتماعی کانتی محل زندگی خود مراجعه کرده و با آن تماس بگیرید و یا از طریق آدرس اینترنتی ذیل اقدام کنید:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/ApplyForMedi-cal.aspx>

آیا برای Medi-Cal هزینه ای باید پرداخت کنم؟

شما ممکن است بر حسب مقدار پولی که هر ماه دریافت کرده و یا به عنوان درآمد کسب می‌کنید مبلغی را برای Medi-Cal پرداخت نمایید.

- اگر درآمد شما از حد تعیین شده Medi-Cal برای خانواده ای به اندازه خانواده شما کمتر باشد، نباید هزینه ای برای خدمات Medi-Cal پرداخت کنید.
- اگر درآمد شما از حد تعیین شده Medi-Cal برای خانواده ای به اندازه خانواده شما بیشتر باشد، باید مبلغی را برای خدمات پزشکی یا درمانی SUD خود پرداخت کنید. مبلغی که شما می‌پردازید 'سهام از هزینه' شما نامیده می‌شود. وقتی که 'سهام از هزینه' تان را پرداخت کردید، Medi-Cal بقیه هزینه‌های پزشکی پوشش داده شما برای آن ماه را پرداخت می‌کند. در ماه‌هایی که هیچ هزینه پزشکی ندارید هیچ پولی هم نباید پرداخت کنید.
- شما همچنین ممکن است مبلغی تحت عنوان 'پرداخت مشترک' هم برای هر درمانی در Medi-Cal بپردازید. این بدان معناست که شما هر بار که خدمات درمانی SUD یا پزشکی دریافت می‌کنید و یا داروی نسخه شده تحویل می‌گیرید باید مبلغی را به صورت نقدی پرداخته و زمانی که به بخش اورژانس بیمارستان می‌روید تا از خدمات عادی خود استفاده کنید هم یک پرداخت مشترک انجام می‌دهید. خدمات دهنده شما به شما خواهد گفت که آیا نیاز به پرداخت مشترک دارید یا خیر.

آیا Medi-Cal رفت و آمد را هم پوشش می‌دهد؟

اگر مشکلی در حضور به موقع بر سر نوبت‌های پزشکی و یا نوبت‌های درمان مواد مخدر و الکل خود دارید، برنامه Medi-Cal می‌تواند به شما در یافتن وسیله نقلیه کمک کند.

- برای کودکان، برنامه سلامت کودک و پیشگیری از معلولیت (Child Health and Disability Prevention, CHDP) می‌تواند به شما کمک نماید (619-692-8808). شما همچنین می‌توانید با سن دیگری سالم به شماره 619-515-6584 تماس گرفته و یا با خدمات دهنده سلامت Medi-Cal خود تماس بگیرید. شما همچنین می‌توانید به صورت آنلاین و از طریق مراجعه به www.dhcs.ca.gov و کلیک بر روی 'Services' و سپس 'Medi-Cal' اطلاعات بیشتری در این زمینه کسب کنید.
- برای بزرگسالان، دفتر خدمات اجتماعی کانتی تان می‌تواند در این امر شما را کمک کند. شما می‌توانید با سن دیگری سالم به شماره 619-515-6584 تماس گرفته و یا با خدمات دهنده سلامت Medi-Cal خود تماس بگیرید. شما

همچنین می‌توانید به صورت آنلاین و از طریق مراجعه به www.dhcs.ca.gov و کلیک بر روی 'Services' و سپس 'Medi-Cal' اطلاعات بیشتری در این زمینه کسب کنید.

- خدمات رفت و آمد برای همه نیازهای خدماتی در دسترس هستند، از جمله آن‌هایی که در برنامه DMC-ODS گنجانیده نشده است.
- اگر در یک طرح درمانی مدیریت شده (MCP) Medi-Cal (MCP) عضویت دارید، MCP موظف است که طبق بخش (ad 14132) قانون رفاه و موسسات در زمینه رفت و آمد به شما کمک کند. خدمات رفت و آمد برای همه نیازهای خدماتی در دسترس هستند، از جمله آن‌هایی که در برنامه DMC-ODS گنجانیده نشده است.

حقوق و مسئولیت‌های اعضا

حقوق من به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS چیست؟

- به عنوان فردی که واجد شرایط Medi-Cal بوده و در یکی از کانتی‌های برنامه آزمایشی DMC-ODS سکونت دارد، شما حق دارید تا خدمات درمانی SUD که نیاز پزشکی به آن‌ها وجود دارد را از طرح کانتی دریافت کنید. شما حق دارید که:
 - با شما با احترام برخورد شود، توجه لازم به حریم خصوصی شما و نیاز به مراقبت از محرمانگی اطلاعات پزشکی شما مبذول شود.
 - اطلاعات لازم در مورد گزینه‌های درمانی موجود و جایگزین‌های آنها را دریافت کنید که در قالبی متناسب با وضعیت عضو و توانایی آن‌ها برای درک این اطلاعات ارائه می‌شود.
 - در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با درمان SUD خود سهیم باشید، از جمله حق رد کردن از درمان.
 - به موقع به خدمات درمانی دسترسی داشته باشید، از جمله خدماتی که 24 ساعت در شبانه روز و 7 روز در هفته ارائه می‌شود، در مواقعی که برای درمان یک وضعیت اورژانسی و یا یک وضعیت فوری یا بحرانی از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده می‌شوند.
 - اطلاعات موجود در این کتابچه در مورد خدمات درمانی SUD تحت پوشش طرح DMC-ODS کانتی، سایر وظایف طرح کانتی و حقوق شما همانطور که در اینجا شرح داده شده است را دریافت کنید.
 - از اطلاعات محرمانه سلامتی شما مراقبت شود.
 - یک نسخه از سوابق پزشکی خود را درخواست و دریافت کنید و درخواست کنید تا آنطور که در CFR 45 § 164.526 و § 164.526 شرح داده شده اصلاح و یا تصحیح شوند.
 - بنابه درخواست اطلاعات کتبی را در قالب‌های دیگر (بریل، چاپ با حروف بزرگتر، صوت، قالب‌های الکترونیکی قابل دسترسی و سایر قالب‌ها) و در زمان مورد نیاز برای آماده سازی آن قالب دریافت کنید.
 - از خدمات ترجمه شفاهی برای زبان دلخواه خود برخوردار شوید.
 - خدمات درمانی SUD را از یک طرح کانتی دریافت کنید که شرایط قرارداد خود با ایالت را در مواردی چون موجودی خدمات، تضمین‌های ظرفیت و خدمات کافی، هماهنگی و تداوم درمان، پوشش و تایید خدمات دنبال می‌کند.
 - به خدمات افراد زیر سن قانونی دسترسی داشته باشید، اگر به سن قانونی نرسیده باشید.
 - در صورتی که طرح کارمند یا خدمات دهنده ای ندارد که خدمات را به شما ارائه کند، به خدمات مورد نیاز پزشکی به صورت خارج از شبکه و در زمان مناسب دسترسی پیدا کنید. "خدمات دهنده خارج از اختلال مصرف مواد مخدر" یعنی خدمات دهنده ای که در فهرست خدمات دهنده‌های کانتی قرار ندارد. کانتی باید اطمینان حاصل کند که شما هیچ هزینه اضافی بابت مراجعه به یک خدمات دهنده خارج از اختلال مصرف مواد مخدر پرداخت نمی‌کنید. شما می‌توانید با خط دسترسی و بحران به شماره (711) (TTY: 724-7240) (888) تماس بگیرید تا از چگونگی دریافت خدمات از یک خدمات دهنده خارج از اختلال مصرف مواد مخدر آگاه شوید.
 - از یک متخصص سلامت مجاز در داخل شبکه کانتی و یا خارج از آن بدون هیچ هزینه ای بخواهید تا نظر ثانویه خود را ارائه نماید.
 - به صورت شفاهی یا کتبی شکایتی را در مورد سازمان و یا خدمات درمانی دریافتی ثبت کنید.
 - به صورت شفاهی یا کتبی، پس از دریافت یک اطلاعیه تعیین نامطلوب مزایا درخواست تجدیدنظر نمایید.
 - یک دادرسی Medi-Cal منصفانه ایالتی، شامل اطلاعات در مورد شرایطی که به موجب آن‌ها دادرسی منصفانه تسریع شده مجاز است، درخواست کنید.
 - از هر نوع محدودیت یا تفکیک که به عنوان ابزاری برای اجبار، تادیب، راحتی، یا تلافی استفاده می‌شود آزاد باشید.

- با خیال راحت از این حقوق استفاده کنید بدون اینکه تاثیری منفی بر رفتار کانتی، خدمات دهنده‌ها و یا ایالت با شما داشته باشد.

مسئولیت‌های من به عنوان یک دریافت کننده خدمات DMC-ODS Services چیست؟

به عنوان یک دریافت کننده خدمات DMC-ODS Services شما مسئولیت دارید:

- با دقت موارد اطلاعاتی اعضا که از طرح کانتی دریافت کرده اید را مطالعه کنید. این موارد به شما کمک می‌کنند بفهمید که کدام خدمات در دسترس بوده و چگونه در صورت نیاز می‌توانید تحت درمان قرار بگیرید.
- در جلسات درمان خود بر اساس برنامه زمانی مشخص شده شرکت کنید. در صورتی که برنامه درمان خود را دنبال کنید بهترین نتیجه را دریافت خواهید کرد. اگر مجبور به غیبت در یکی از جلسات هستید، حداقل 24 قبل با خدمات دهنده خود تماس گرفته و تاریخ دیگری برای آن جلسه تعیین کنید.
- همیشه کارت شناسایی Medi-Cal (طرح کانتی) و نیز یک کارت شناسایی عکس دار در زمان حضور در جلسات درمانی به همراه داشته باشید.
- در صورت نیاز به مترجم، پیش از سررسید جلسه درمانی مراتب را به خدمات دهنده خود اطلاع دهید.
- همه نگرانی‌های پزشکی را با خدمات دهنده خود در میان بگذارید تا برنامه درمانی شما دقیق باشد. هر چقدر اطلاعاتی که در مورد نیازهای خود ارایه می‌کنید کامل تر باشد به همان نسبت درمان شما هم موفق تر خواهد بود.
- حتما هر سوالي که دارید را از خدمات دهنده خود بپرسید. بسیار مهم است که شما برنامه درمانی تان و هر نوع اطلاعاتی که طی درمان دریافت می‌کنید را کاملا متوجه شوید.
- برنامه درمانی مورد توافق خود و خدمات دهنده تان را دنبال کنید.
- سعی کنید رابطه کاری مستحکمی با خدمات دهنده ای که شما را درمان می‌کند برقرار سازید.
- در صورت داشتن هر نوع سوال در مورد خدمات تان و یا داشتن هر نوع مشکل با خدمات دهنده خود که قادر به حل آن نیستید با طرح کانتی تماس بگیرید.
- در صورت هر نوع تغییر در اطلاعات شخصی مراتب را به خدمات دهنده و طرح کانتی خود اطلاع دهید. این امر مواردی چون آدرس، شماره تلفن، و هر نوع اطلاعات پزشکی که بر توانایی شما برای شرکت در درمان تاثیر می‌گذارد را شامل می‌شود.
- با کارکنانی که درمان شما را انجام می‌دهند با احترام و ادب برخورد کنید.
- اگر مشکوک به انجام تقلب یا کار خلاف هستید آن را گزارش کنید. شما می‌توانید با خط مستقیم تقلب به شماره (800) 6222-822 تماس بگیرید.

مرجع خدمات دهندگان

اگر تحت پوشش Medi-Cal سن دیگو هستید یا فکر می‌کنید که شما یا یکی از اعضای خانواده تان به خدمات مصرف مواد مخدر احتیاج دارد، با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (888) 724-7240 (TTY 711) تماس بگیرید. نماینده ای کار غربالگری و ارجاع به یک خدمات دهنده طرح DMC-ODS را انجام می‌دهد که خدمات دهنده سپس برای تعیین اقتضای پزشکی بر اساس شرایط انجمن دارویی اعتیاد آمریکا (ASAM) یک ارزیابی به عمل می‌آورد. در صورت نیاز، خط دسترسی و بحران تاییدیه برای درمان اقامتی را ارایه می‌کند.

برای دسترسی به مرجع خدمات دهندگان ارایه شده از سوی سازمان بهداشت و خدمات انسانی برای خدمات سلامت رفتاری کانتی سن دیگو، به لینک ذیل مراجعه کنید:

<http://sandiego.networkofcare.org/mh/services/content.aspx?id=6572>

در آنجا شما خواهید دید که در هر منطقه چه خدماتی در چه سطحی ارایه شده و نیز به اطلاعات موجود دیگر چون نشانی سایت، اطلاعات تماس، و زبان‌های موجود و سایر خدمات بومی شده دسترسی پیدا کنید.

درخواست انتقال خدمات درمانی

چه زمانی می‌توانم درخواست کنم که خدمات دهنده قبلی خود را، که حالا خارج از شبکه است، حفظ کنم؟

- پس از عضویت در طرح کانتی، شما می‌توانید درخواست کنید که خدمات دهنده خارج از شبکه را حفظ کنید به شرطی که:
 - انتقال به یک خدمات دهنده جدید آسیب جدی به سلامتی شما وارد کرده یا ریسک بستری شدن یا درمان اقامتی را بیشتر می‌کند؛ و
 - شما قبل از تاریخ انتقال تان به طرح کانتی از خدمات دهنده خارج از شبکه خدمات درمانی دریافت می‌کردید.

چگونه درخواست حفظ خدمات دهنده خودم را ارایه نمایم؟

- شما، نمایندگان مجاز شما و یا خدمات دهنده فعلی شما می‌توانند درخواستی کتبی برای طرح‌کانتی ارسال نمایند. شما می‌توانید با خط دسترسی و بحران (ACL) به شماره (711) TTY: 724-7240 (888) تماس بگیرید تا از چگونگی دریافت خدمات از یک خدمات دهنده خارج از شبکه آگاه شوید.
- طرح کانتی تاییدیه دریافت درخواست شما را به صورت کتبی برای شما ارسال کرده و رسیدگی به درخواست شما را ظرف سه (3) روز کاری شروع می‌کند.

اگر پس از انتقال به طرح کانتی به مراجعات خود به خدمات دهنده خارج از شبکه ام ادامه دهم چه؟

- شما می‌توانید ظرف مدت سی (30) روز از دریافت خدمات از یک خدمات دهنده خارج از شبکه درخواستی مبنی بر انتقال عطف به ماسبق خدمات درمانی ارایه نمایید.

چرا طرح کانتی با درخواست انتقال خدمات درمانی من مخالف می‌کند؟

- طرح کانتی ممکن است در شرایط ذیل با درخواست شما برای حفظ خدمات دهنده قبلی خود که حالا خارج از شبکه است مخالفت نماید:
 - طرح کانتی مشکلاتی را در کیفیت خدمات درمانی خدمات دهنده مذکور ثبت کرده است

در صورت رد شدن درخواست من برای انتقال خدمات درمانی چه اتفاقی رخ می‌دهد؟

- در صورت مخالفت با انتقال خدمات درمانی شما طرح کانتی:
 - مراتب را کتبا به شما اطلاع می‌دهد؛
 - حداقل یک خدمات دهنده داخل شبکه را به شما پیشنهاد می‌کند که سطح خدماتی که ارایه می‌کند مشابه خدمات دهنده خارج از شبکه است؛ و
 - حق شما را برای ثبت شکایت در صورت مخالفت با رد درخواست تان به شما یادآوری می‌کند.
- اگر طرح شبکه چند خدمات دهنده داخل شبکه جایگزین را به شما معرفی کند و شما هیچ کدام را انتخاب نکنید، طرح کانتی شما را به یک خدمات دهنده داخل شبکه ارجاع داده و یا منصوب می‌کند و انتصاب یا ارجاع را به صورت کتبی به شما ابلاغ می‌نماید.

در صورت تایید درخواست انتقال خدمات درمانی ام چه اتفاقی می‌افتد؟

- ظرف هفت (7) روز از تایید درخواست انتقال خدمات درمانی تان طرح کانتی موارد ذیل را به شما ارایه می‌کند:
 - تاییدیه درخواست؛
 - طول مدت انتقال برنامه خدمات درمانی؛
 - فرآیندی که در زمان انتقال خدمات درمانی شما در پایان دوره تداوم درمان اتفاق خواهد افتاد؛ و
 - حق شما برای انتخاب یک خدمات دهنده دیگر از فهرست شبکه خدمات دهنده کانتی در هر زمانی که بخواهید.

مدت زمان رسیدگی به درخواست انتقال خدمات درمانی من چقدر است؟

- طرح کانتی ظرف مدت سی (30) روز از دریافت درخواست توسط طرح کانتی بررسی درخواست انتقال خدمات درمانی شما را کامل خواهد کرد.

در پایان دوره انتقال خدمات درمانی من چه اتفاقی می‌افتد؟

طرح کانتی ظرف مدت سی (30) روز قبل از پایان دوره انتقال خدمات درمانی فرآیندی که برای انتقال خدمات درمانی شما به یک خدمات دهنده داخل شبکه در پایان دوره انتقال خدمات درمانی اتفاق می‌افتد را به صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.