

[НАЗВА КРАЇНИ]

**План охорони психічного
здоров'я (МНР)**

Довідник бенефіціара

**Спеціалізовані послуги з охорони
психічного здоров'я**

Адреса плану охорони психічного здоров'я:

Місто, штат Каліфорнія, Поштовий індекс

Дата публікації: 2022¹

¹ Посібник має бути наданий під час першого звернення бенефіціара по послуги.

ЗМІСТ

ІНШІ МОВИ ТА ФОРМАТИ.....	3
ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ.....	4
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОГРАМУ MEDICAL	7
ЯК ВИЗНАЧИТИ, ЩО ВАМ АБО ВАШИМ ЗНАЙОМИМ ПОТРІБНА ДОПОМОГА	11
ДОСТУП ДО СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ПОСЛУГ З ОХОРОНИ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ..	14
ВИБІР ПОСТАЧАЛЬНИКА	23
ОБСЯГ ПОСЛУГ	25
РІШЕННЯ ПРО ВІДМОВУ В НАДАННІ ПЛЪГ, ПРИЙНЯТІ ВАШИМ ПЛАНОМ ОХОРОНИ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я.....	33
ПРОЦЕС ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ: ПОДАТИ СКАРГУ АБО АПЕЛЯЦІЮ	37
ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ	39
ПРОЦЕС ОСКАРЖЕННЯ (СТАНДАРТНИЙ ТА ПРИСКОРЕНИЙ)	42
ПРОЦЕС ДЕРЖАВНИХ СЛУХАНЬ	47
ПОПЕРЕДНЄ РОЗПОРЯДЖЕННЯ.....	50
ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ БЕНЕФІЦІАРІВ.....	52



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

ІНШІ МОВИ ТА ФОРМАТИ

Інші мови

Ви можете безкоштовно отримати цей посібник для бенефіціарів та інші матеріали іншими мовами. Зателефонуйте до [назва плану охорони психічного здоров'я]. Дзвінок безкоштовний.

Інші формати

Ви можете отримати цю інформацію безкоштовно в інших допоміжних форматах, наприклад, шрифтом Брайля, великим шрифтом 18-го розміру або в аудіоформаті. Зателефонуйте до [назва плану охорони психічного здоров'я]. Дзвінок безкоштовний.

Послуги перекладача

Вам не обов'язково використовувати члена сім'ї або друга в якості перекладача. Безкоштовні послуги перекладача, мовні послуги та послуги у сфері культури доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Щоб отримати цей посібник іншою мовою або замовити послуги перекладача, мовні послуги та послуги у сфері культури, зателефонуйте до [назва плану охорони психічного здоров'я]. Дзвінок безкоштовний.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Чому важливо прочитати цей посібник?

[План охорони психічного здоров'я може вставити привітальне повідомлення для нових бенефіціарів, включно з інформацією про зону обслуговування, яку покриває план охорони психічного здоров'я. **Зауважте:** Будь ласка, виконайте розбивку на сторінки та заголовки за потреби].

З цього посібника ви дізнаєтеся, як отримати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я за програмою Medi-Cal в рамках плану охорони психічного здоров'я вашого округу. З цього довідника ви дізнаєтеся, які ви маєте пільги та як отримати допомогу. Він також містить відповіді на багато інших запитань.

Ви дізнаєтеся:

- Як отримати доступ до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я
- До яких пільг ви маєте доступ
- Що робити, якщо у вас є питання або виникла проблема
- Ваші права та обов'язки як учасника програми Medi-Cal

Якщо ви вирішите не читати цей посібник відразу, збережіть його, щоб прочитати пізніше. Цей посібник та інші письмові матеріали можна безкоштовно отримати в електронному вигляді за адресою [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я] або в друкованому вигляді, звернувшись до плану охорони психічного здоров'я. Якщо ви бажаєте отримати друкований примірник, зателефонуйте до свого плану охорони психічного здоров'я за номером [План охорони психічного здоров'я. Введіть тут номер безкоштовного телефону, якщо він відрізняється від вказаного в нижньому колонтитулі].

Використовуйте цей посібник як доповнення до інформації, яку ви отримали під час реєстрації в програмі Medi-Cal.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

Вам потрібен цей посібник вашою мовою або в іншому форматі?

Якщо ви розмовляєте іншою мовою, ніж англійська, ви можете скористатися безкоштовними послугами усного перекладача. Зателефонуйте до [назва плану охорони психічного здоров'я] [План охорони психічного здоров'я вставляє номер(и) безкоштовного телефону, якщо вони відрізняються від нижнього колонтитулу]. Ваш план охорони психічного здоров'я доступний 24 години на добу, сім днів на тиждень.

Ви також можете зв'язатися з вашим планом охорони психічного здоров'я за адресою [вставити номер(и) безкоштовного телефону], якщо хочете отримати цей посібник або інші письмові матеріали в альтернативних форматах, наприклад, великим шрифтом, шрифтом Брайля або в аудіозаписі. Ваш план охорони психічного здоров'я допоможе вам.

Якщо ви бажаєте отримати цей посібник або інші письмові матеріали іншою мовою, зателефонуйте до свого плану охорони психічного здоров'я. Ваш план охорони психічного здоров'я надасть вам допомогу вашою мовою по телефону.

Ця інформація доступна мовами, зазначеними нижче.

- [План охорони психічного здоров'я перераховує поширені мови].

За що відповідає мій план охорони психічного здоров'я?

Ваш план охорони психічного здоров'я відповідає за наступне:

- Визначає, чи відповідаєте ви критеріям для отримання доступу до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я від округу або його мережі постачальників.
- Проводить оцінку, щоб визначити, чи потрібні вам спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я.
- Надає номер безкоштовної телефонної лінії, за яким ви можете отримати кваліфіковану відповідь 24 години на добу, сім днів на тиждень, а також дізнатися, як отримати послуги плану охорони психічного здоров'я. [План охорони психічного здоров'я повинен вставити безкоштовний номер(и) телефону].
- Забезпечує наявність достатньої кількості постачальників поруч з вами, щоб бути впевненим, що ви зможете отримати психічну допомогу й медичні послуги, що покриваються планом охорони психічного здоров'я, якщо вони вам потрібні.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

- Інформує про послуги, доступні у вашому плані охорони психічного здоров'я.
- Надає послуги вашою мовою або безкоштовного перекладача (за необхідності) та сповіщає вас про те, що ці послуги доступні.
- Надає письмову інформацію про те, що доступно для вас іншими мовами або в альтернативних формах, наприклад, шрифтом Брайля або великим шрифтом. [Округ надає додаткову інформацію про матеріали найпоширенішими мовами, а також про наявність альтернативних форматів, допоміжних засобів і послуг тощо].
- Надає повідомлення про будь-які суттєві зміни інформації, зазначеної в цьому посібнику, щонайменше за 30 днів до дати набрання чинності таких змін. Зміни вважаються суттєвими, якщо збільшується або зменшується кількість або типи доступних послуг, збільшується або зменшується кількість постачальників послуг, або коли відбувається будь-яка інша зміна, яка може вплинути на пільги, які ви отримуєте за планом охорони психічного здоров'я.
- Координує ваше медичне обслуговування з іншими планами або надавачами послуг, якщо це необхідно для полегшення переходу до іншого постачальника послуг та спрямування бенефіціарів, щоб бути певним, що ланцюжок направлень буде замкнений, а новий постачальник послуг візьме на себе обслуговування бенефіціара.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОГРАМУ MEDI-CAL

Хто може отримати Medi-Cal?

При прийнятті рішення про те, який тип медичного покриття ви можете отримати в рамках програми Medi-Cal, враховується багато факторів, включаючи наступні:

- Скільки грошей ви заробляєте
- Ваш вік
- Вік дітей, яких ви доглядаєте
- Чи ви вагітні, незрячі або маєте інвалідність
- Чи є ви учасником програми Medicare

Ви також повинні проживати в Каліфорнії, щоб мати право на Medi-Cal. Якщо ви вважаєте, що маєте право на Medi-Cal, дізнайтеся нижче, як подати заявку.

Як я можу подати заявку на Medi-Cal?

Ви можете подати заявку на Medi-Cal в будь-який час року. Ви можете обрати один із наступних способів подати заявку. Конкретні адреси та контактні особи для кожного з варіантів можна знайти на сайті <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- **Поштою:** Подайте заявку на Medi-Cal за допомогою єдиної спрощеної форми, яка надається англійською та іншими мовами за посиланням <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>.

Надішліть заповнену заявку до місцевого окружного офісу:

[Округ повинен вставити поштову адресу місцевого окружного відділення соціальних служб].

- **Телефоном:** Щоб подати заявку телефоном, зателефонуйте до місцевого окружного відділення за номером:



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години роботи].

[Округ повинен вставити номер телефону місцевого окружного відділення соціальних служб].

- **Особисто:** Щоб подати заявку особисто, знайдіть місцеве окружне відділення за вказаною нижче адресою. Тут ви можете отримати допомогу в заповненні заявки. Крім того, якщо ви проживаєте в іншому окрузі, відвідайте вебсайт, зазначений вище.

[Округ повинен вставити адресу місцевого відділення соціальних служб].

- **Онлайн:** Подати заявку онлайн за посиланням www.benefitscal.com або www.coveredca.com. Заявки безпечно передаються безпосередньо до місцевого окружного управління соціальних служб, оскільки програма Medi-Cal надається на рівні округу.

[Округ повинен вставити адресу місцевого відділення соціальних служб].

Якщо вам потрібна допомога в подачі заявки або у вас є запитання, ви можете безкоштовно звернутися до кваліфікованого сертифікованого консультанта (СЕС). Зателефонуйте за номером **1-800-300-1506** або знайдіть місцевого СЕС на сайті <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

Якщо у вас залишилися запитання про програму Medi-Cal, ви можете знайти більше інформації на сайті <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

Що таке невідкладна допомога?

Невідкладна допомога — це послуги для бенефіціарів, які перебувають у непередбаченому медичному чи психіатричному стані, який потребує невідкладної допомоги.

Невідкладний медичний стан має настільки сильні симптоми (можливо, включно з сильним болем), що середньостатистична людина має підстави обґрунтовано очікувати, що з нею може статися в будь-який момент таке:

- Може бути серйозна загроза здоров'ю людини (або здоров'ю ще ненародженої дитини)



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Серйозні проблеми з функціями організму
- Серйозні проблеми з будь-яким органом або частиною тіла

Психіатричний стан, який потребує невідкладної допомоги, виникає, коли пересічна людина думає, що хтось:

- становить поточну небезпеку для себе або іншої особи через психічний розлад або підозру на психічний розлад.
- не здатний негайно забезпечити себе їжею, користуватися одягом або житлом через те, що має ознаки психічного розладу.

Невідкладна допомога для учасників програми Medi-Cal надається 24 години на добу, сім днів на тиждень. Для невідкладної допомоги не потрібен попередній дозвіл. Програма Medi-Cal покриватиме невідкладні стани, незалежно від того, пов'язані вони з фізичним чи психічним станом здоров'я (емоційним або розумовим). Якщо ви зареєстровані в програмі Medi-Cal, ви не отримаєте рахунок за відвідування відділення невідкладної допомоги, навіть якщо це не буде невідкладним випадком. Якщо ви вважаєте, що у вас стан, який потребує невідкладної допомоги, зателефонуйте **911** або зверніться по допомогу до будь-якої лікарні чи іншого закладу.

Чи надається транспорт?

Неекстрене медичне транспортування та немедичне транспортування може бути надане учасникам програми Medi-Cal, які не можуть самостійно забезпечити себе транспортом, але мають медичну необхідність для отримання певних послуг, що покриваються Medi-Cal. Якщо вам потрібна допомога з транспортуванням, зверніться до свого плану координованого медичного обслуговування по інформацію та допомогу.

Якщо у вас є Medi-Cal, але ви не зареєстровані в плані координованого медичного обслуговування, і вам потрібен немедичний транспорт, ви можете звернутися по допомогу до свого окружного плану охорони психічного здоров'я. Коли ви зв'яжетеся з транспортною компанією, вона запитає про дату і час вашого призначеного прийому. Якщо вам потрібна не екстрена медична допомога, ваш лікар може призначити не екстрене медичне транспортування і зв'язати вас з транспортною компанією, щоб скоординувати вашу



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

поїздки на прийом і з прийому.

До кого звертатися, якщо у мене з'явилися суїцидальні думки?

Якщо ви або хтось, кого ви знаєте, перебуваєте у кризовій ситуації, будь ласка, зателефонуйте на Національну лінію довіри з питань запобігання самогубствам за номером **988** або **1-800-273-TALK (8255)**.

Для місцевих жителів, які потребують допомоги в кризовій ситуації та доступу до місцевих програм психічного здоров'я, будь ласка, зателефонуйте за номером [План охорони психічного здоров'я, вставити номер(и) цілодобової служби урегулювання кризових ситуацій].

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ЯК ВИЗНАЧИТИ, ЩО ВАМ АБО ВАШИМ ЗНАЙОМИМ ПОТРІБНА ДОПОМОГА

Як зрозуміти, що мені потрібна допомога?

Багато людей переживають важкі часи в житті й можуть мати проблеми з психічним здоров'ям. Найважливіше пам'ятати, що допомога доступна. Якщо ви або член вашої родини має право на участь у програмі Medi-Cal і потребуєте послуг з охорони психічного здоров'я, вам слід зателефонувати на лінію плану охорони психічного здоров'я за номером [вказати номер телефону плану охорони психічного здоров'я]. Ваш план координованого медичного обслуговування також може допомогти вам зв'язатися з планом охорони психічного здоров'я, якщо буде визначено, що вам або члену вашої сім'ї потрібні послуги з охорони психічного здоров'я, які план координованого медичного обслуговування не покриває. План охорони психічного здоров'я допоможе вам знайти постачальника послуг, які вам можуть знадобитися.

Вам слід зателефонувати на гарячу лінію свого плану охорони психічного здоров'я, якщо у вас або члена вашої сім'ї є одна або декілька з наступних ознак:

- Депресія (або відчуття безнадійності, безпорадності, пригніченості) чи відчуття, що вам не хочеться жити
- Втрата інтересу до діяльності, яку ви зазвичай любите робити
- Значна втрата або збільшення ваги за короткий проміжок часу
- Занадто багато або занадто мало спите
- Уповільнені або надмірні фізичні рухи
- Відчуття втоми майже щодня
- Почуття нікчемності або надмірної провини
- Труднощі з мисленням, концентрацією уваги та/або прийняттям рішень
- Зменшення потреби у сні (відчуття "достатнього відпочину" після кількох годин сну)
- Думки мчать надто швидко, ви не встигаєте за ними
- Ви говорите надто швидко або не може замовкнути
- Ви вірите в те, що люди хочуть вам допекти
- Ви чуєте голоси та/або звуки, яких не чують інші
- Ви бачите те, чого не бачать інші
- Ви не здатні ходити на роботу або навчання через депресію (або відчуття безнадійності,



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

безпорадності або значної пригніченості)

- Ви тривалий період часу не дбаєте про особисту гігієну (не стежите за своєю чистотою)
- У вас труднощі з розумінням людей та зі стосунками з ними
- Ви уникаєте людей або відсторонюєтеся від них
- Ви часто і безпричинно плачете
- Ви часто злитесь й "вибухаєте" без причини
- У вас сильні перепади настрою
- Більшу частину часу ви відчуваєте тривогу або занепокоєння
- Ви маєте те, що інші називають дивною або химерною поведінкою, яка виходить за рамки культурної норми

Як зрозуміти, що дитина чи підліток потребує допомоги?

Вам слід зателефонувати на лінію плану охорони психічного здоров'я за номером [вказати номер телефону плану охорони психічного здоров'я] або на лінію плану координованого медичного обслуговування для проведення скринінгу та оцінки вашої дитини чи підлітка, якщо ви вважаєте, що у них є ознаки психічних розладів. Якщо ваша дитина або підліток має право на участь у програмі Medi-Cal, а оцінка плану охорони психічного здоров'я вказує на необхідність отримання спеціальних психіатричних послуг, що покриваються планом охорони психічного здоров'я, у такому разі план охорони психічного здоров'я організує надання таких послуг вашій дитині або підлітку. Ваш план координованого медичного обслуговування також може допомогти вам зв'язатися з планом охорони психічного здоров'я, якщо за його оцінкою вашій дитині або підлітку потрібні послуги з охорони психічного здоров'я, які план координованого медичного обслуговування не покриває. Існують також послуги для батьків, які почуваються перевантаженими батьківством або мають проблеми з психічним здоров'ям.

Наступний контрольний список допоможе вам визначити, чи потребує ваша дитина допомоги, наприклад, психіатричної. Якщо присутня більш ніж одна ознака або вона зберігається протягом тривалого періоду часу, це може свідчити про серйозну проблему, яка потребує професійної допомоги. Ось деякі ознаки, на які варто звернути увагу:

- Значні проблем з концентрацією уваги чи посидючістю, що наражає їх на фізичну небезпеку або спричиняє проблеми в навчанні



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Інтенсивні переживання або страхи, які заважають повсякденній діяльності
- Раптовий непереборний страх без причини, іноді з прискореним серцебиттям або прискореним диханням
- Дитина почувається дуже сумною або замикається в собі на два чи більше тижнів, що спричиняє для неї труднощі з повсякденною діяльністю
- Різкі перепади настрою, які спричиняють проблеми в стосунках
- Різкі зміни в поведінці
- Відмова від їжі, блювота або використання проносних засобів для зниження ваги
- Неодноразове вживання алкоголю або наркотиків
- Важка, неконтрольована поведінка, яка може спричинити шкоду собі або іншим
- Серйозні плани або спроби заподіяти собі шкоду чи вбити себе
- Неодноразові бійки або застосування зброї, або серйозні плани завдати шкоди іншим

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ДОСТУП ДО СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ПОСЛУГ З ОХОРОНИ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я

Що таке спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я?

Спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я — це послуги для людей, які мають психічні розлади або емоційні проблеми, які не може вилікувати звичайний лікар. Ці захворювання або проблеми настільки серйозні, що заважають людині займатися повсякденною діяльністю.

Спеціалізовані служби психічного здоров'я включають в себе:

- Послуги з охорони психічного здоров'я
- Послуги з медикаментозної підтримки
- Цільове ведення справ
- Послуги з урегулювання кризових ситуацій
- Послуги з антикризової стабілізації
- Послуги стаціонарного лікування для дорослих
- Послуги стаціонарного лікування в кризових ситуаціях
- Інтенсивні послуги денного стаціонару
- Денна реабілітація
- Послуги психіатричного стаціонару
- Послуги психіатричних закладів охорони здоров'я
- Послуги з групової підтримки (доступні лише для дорослих у певних округах, але неповнолітні можуть мати право на цю послугу в рамках програми раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування незалежно від округу проживання)

На додачу до перелічених вище спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, бенефіціари віком до 21 року мають доступ до додаткових послуг з охорони психічного здоров'я за програмою раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування. Ці послуги включають в себе:

- Інтенсивні послуги в домашніх умовах
- Координація інтенсивної терапії
- Терапевтичні послуги у сфері поведінки



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Терапевтична патронатна опіка

Якщо ви хочете дізнатися більше про кожну спеціалізовану послугу з охорони психічного здоров'я, яка може бути вам доступна, див. розділ "Спектр послуг" цього довідника.

Як отримати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я?

Якщо ви вважаєте, що потребуєте спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, ви можете зателефонувати на гарячу лінію свого плану охорони психічного здоров'я і попросити записатися на прийом для первинного скринінгу та оцінки. Ви можете зателефонувати за безкоштовним номером вашого округу. Якщо ви є бенефіціаром, ви також можете подати запит на оцінку вашого права на отримання послуг з охорони психічного здоров'я до свого плану координованого медичного обслуговування. Якщо план координованого медичного обслуговування визначить, що ви відповідаєте критеріям доступу до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, план координованого медичного обслуговування допоможе вам перейти до отримання послуг з охорони психічного здоров'я через план охорони психічного здоров'я. Не існує неправильних дверей для доступу до послуг з охорони психічного здоров'я. Можливо, ви навіть зможете отримувати неспеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я в рамках плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal на додаток до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я. Ви можете отримати доступ до цих послуг через свого постачальника послуг з охорони психічного здоров'я, якщо він визначить, що ці послуги є клінічно доцільними для вас і якщо ці послуги є скоординованими та не дублюють одне одного.

Ви також можете бути направлені до плану охорони психічного здоров'я для отримання спеціалізованих психіатричних послуг іншою особою або організацією, якими може бути ваш лікар, школа, член сім'ї, опікун або план координованого медичного обслуговування Medi-Cal чи інші окружні агентства. Зазвичай вашому лікарю або плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal потрібен ваш дозвіл або дозвіл батьків чи опікуна дитини, щоб скерувати вас безпосередньо до плану охорони психічного здоров'я, за винятком екстрених випадків. Ваш план охорони психічного здоров'я не може відмовити у запиті на проведення первинної оцінки, щоб визначити, чи відповідаєте ви критеріям для отримання послуг від плану охорони психічного здоров'я.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я можуть надаватися планом охорони психічного здоров'я (округом) або іншими постачальниками, з якими план охорони психічного здоров'я уклав контракт (наприклад, клініками, лікувальними центрами, громадськими організаціями або окремими постачальниками).

Де я можу отримати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я?

Ви можете отримати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я в окрузі, у якому ви проживаєте, а також за межами округу, якщо це необхідно. [Округ може вставити додаткову інформацію про територію обслуговування, на яку поширюється дія плану охорони психічного здоров'я]. У кожному окрузі є спеціалізовані служби психічного здоров'я для дітей, молоді, дорослих і людей похилого віку. Якщо вам менше 21 року, ви маєте право на додаткове покриття та пільги за програмою раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування.

Ваш план охорони психічного здоров'я [План охорони психічного здоров'я за необхідності може додати формулювання в дужках (або один з постачальників, доступних через план охорони психічного здоров'я)] визначить, чи відповідаєте ви критеріям для отримання доступу до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я. Якщо ви відповідаєте критеріям, план охорони психічного здоров'я спрямує вас на обстеження. Якщо ви не відповідаєте критеріям доступу до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, вас направлять до плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal або до постачальника платних послуг, який визначить, чи потрібні вам неспеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я. Якщо ваш план охорони психічного здоров'я або постачальник послуг від імені плану охорони психічного здоров'я відмовляє вам у наданні послуг, які ви хочете отримати або вважаєте, що повинні отримувати, або обмежує, скорочує, відкладає або припиняє їх надання, ви маєте право отримати від плану охорони психічного здоров'я письмове повідомлення (так зване "Повідомлення про відмову в наданні пільг"), в якому будуть вказані причини відмови, а також ваші права на подачу апеляції та/або проведення слухання на рівні штату. Ви також маєте право не погодитися з рішенням, подавши апеляцію. Нижче ви знайдете додаткову інформацію про ваші права на отримання Повідомлення та про те, що робити, якщо ви не згодні з рішенням плану охорони психічного здоров'я.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Ваш план охорони психічного здоров'я допоможе вам знайти лікаря, який надасть вам необхідну допомогу. План охорони психічного здоров'я повинен направити вас до найближчого до вашого дому (або в межах стандартів часу або відстані) постачальника послуг, який відповідатиме вашим потребам.

Коли я можу отримати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я?

Для отримання вами послуг за планом охорони психічного здоров'я ваш план охорони психічного здоров'я при призначенні часу прийому повинен дотримуватися встановлених штатом стандартів часу прийому. План охорони психічного здоров'я повинен запропонувати вам прийти на прийом:

- Протягом 10 робочих днів після вашого нетермінового запиту на початок надання послуг за планом психічного здоров'я;
- Протягом 48 годин, якщо ви звертаєтесь за послугами у невідкладному стані;
- Протягом 15 робочих днів після вашого нетермінового запиту на прийом до психіатра; і
- Протягом 10 робочих днів з моменту попереднього запису для поточних захворювань.

Однак цей час очікування може бути довшим, якщо ваш лікар вирішить, що довший час очікування є доречним і не є шкідливим.

Хто вирішує, які послуги я отримаю?

Ви, ваш лікар і план охорони психічного здоров'я, — усі разом ви вирішуєте, які послуги вам потрібно отримувати в рамках плану охорони психічного здоров'я. Фахівець з психічного здоров'я поговорить з вами і допоможе визначити, які саме спеціалізовані послуги з психічного здоров'я вам потрібні, виходячи з ваших потреб.

Щоб звернутися по допомогу, вам не потрібно знати, чи є у вас діагноз психічного розладу або конкретний психічний стан. План охорони психічного здоров'я проведе оцінку вашого стану. Лікар оцінить, чи є у вас розлад психічного здоров'я, який негативно впливає на ваше повсякденне життя, або чи є у вас психічний розлад або підозра на психічний розлад, який може негативно вплинути на ваше життя, якщо ви не



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

отримаєте лікування. Ви зможете отримувати необхідні вам послуги, поки ваш лікар проводить цю оцінку. Вам не потрібно мати діагноз психічного здоров'я або певний психічний розлад, щоб отримувати послуги протягом періоду оцінки.

Якщо вам не виповнився 21 рік, ви також можете отримати доступ до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, якщо у вас є психічні розлади внаслідок травми, залучення до системи соціального захисту дітей, залучення до системи ювенальної юстиції або ви маєте досвід безпритульності. Крім того, якщо вам не виповнився 21 рік, план охорони психічного здоров'я повинен надавати необхідні з медичної точки зору послуги для корекції або полегшення стану вашого психічного здоров'я. Послуги, які підтримують або покращують стан психічного здоров'я або роблять його більш стійким, вважаються необхідними з медичної точки зору.

Для отримання деяких послуг може знадобитися попередній дозвіл від плану охорони психічного здоров'я. План охорони психічного здоров'я повинен залучити кваліфікованого фахівця для проведення перевірки для отримання дозволу на надання послуг. Цей процес перевірки називається попереднім дозволом на надання спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я. Процес отримання дозволу від плану охорони психічного здоров'я повинен відповідати певним часовим рамкам. Для отримання стандартного попереднього дозволу план охорони психічного здоров'я повинен прийняти рішення на основі запиту вашого лікаря так швидко, як того вимагає ваш стан. Наприклад, ваш план повинен поспішити з прийняттям рішення про надання дозволу та надати повідомлення, виходячи з термінів, пов'язаних зі станом вашого здоров'я, але не пізніше ніж через 72 години після отримання запиту на послугу й не довше ніж через 14 календарних днів після отримання запиту планом охорони психічного здоров'я.

Якщо ви або ваш лікар попросите про це, або якщо плану охорони психічного здоров'я необхідно отримати більше інформації від вашого лікаря і надати обґрунтування для цього, термін може бути продовжений ще на 14 календарних днів. Прикладом того, коли може знадобитися продовження, є ситуація, коли план охорони психічного здоров'я вважає, що зможе схвалити запит вашого лікаря на лікування, якщо отримає додаткову інформацію від вашого постачальника послуг. Якщо план охорони психічного здоров'я продовжить термін розгляду запиту постачальника послуг, округ надішле вам письмове



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

повідомлення про продовження терміну.

Послуги, які потребують попереднього дозволу, включають: Інтенсивні послуги в домашніх умовах, інтенсивні послуги денного стаціонару, денну реабілітацію, терапевтичні послуги у сфері поведінки та терапевтичну патронатну опіку. Ви можете звернутися до плану охорони психічного здоров'я для отримання додаткової інформації щодо процесу отримання попереднього дозволу. Зателефонуйте до свого плану охорони психічного здоров'я, щоб отримати додаткову інформацію.

Якщо план охорони психічного здоров'я затримує, скорочує або припиняє надання запитуваних послуг або відмовляє вам у їх наданні, план охорони психічного здоров'я повинен надіслати вам Повідомлення про відмову в наданні пільг, в якому повідомляється про відмову в наданні послуг, інформується про те, що ви можете подати апеляцію, і надається інформація про те, як її подати. Щоб дізнатися більше про ваші права на подання скарги або апеляції, якщо ви не згодні з рішенням плану охорони психічного здоров'я відмовити вам у наданні послуг або вжити інших дій, з якими ви не згодні, зверніться до розділу "Повідомлення про відмову вашого плану психічного здоров'я в наданні пільг" на сторінці [План охорони психічного здоров'я повинен вставити правильний номер сторінки перед публікацією] цього довідника.

Що таке медична необхідність?

Послуги, які ви отримуєте, повинні бути необхідними з медичної точки зору і відповідати вашому стану. Для осіб віком від 21 року послуга є необхідною з медичної точки зору, якщо вона є обґрунтованою та необхідною для захисту вашого життя, запобігання серйозній хворобі або інвалідності або для полегшення сильного болю.

Для осіб віком до 21 року послуги є необхідними з медичної точки зору, якщо вони коригують, підтримують, покращують або роблять більш терпимим стан психічного здоров'я. Послуги, які підтримують, покращують або роблять більш стійким ваш стан психічного здоров'я, вважаються необхідними з медичної точки зору і покриваються як послуги раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Як я можу отримати інші послуги з психічного здоров'я, які не покриваються планом психічного здоров'я?

Якщо ви зареєстровані в плані координованого медичного обслуговування Medi-Cal, ви маєте доступ до таких амбулаторних послуг з охорони психічного здоров'я через свій план координованого медичного обслуговування Medi-Cal:

- Оцінка та лікування психічного здоров'я, включаючи індивідуальну, групову та сімейну терапію.
- Психологічне та нейропсихологічне тестування, за наявності клінічних показань для оцінки стану психічного здоров'я.
- Амбулаторні послуги з метою моніторингу рецептурних препаратів.
- Психіатрична консультація.
- Амбулаторна лабораторія, ліки (зверніть увагу, що більшість ліків покривається програмою Fee-For-Service Medi-Cal), витратні матеріали та добавки.

Щоб отримати одну з вищезазначених послуг, зателефонуйте безпосередньо до плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal. Якщо ви не є учасником плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal, ви можете отримати ці послуги від окремих постачальників і клінік, які приймають Medi-Cal. План охорони психічного здоров'я може допомогти вам знайти постачальника послуг або клініку, яка зможе вам допомогти або дати кілька порад, як знайти постачальника послуг або клініку.

Будь-яка аптека, яка приймає Medi-Cal, може видавати рецепти для лікування психічних розладів. Зверніть увагу, що більшість рецептурних ліків, які відпускаються в аптеці, покриваються програмою Fee-For-Service Medi-Cal, а не вашим планом координованого медичного обслуговування.

Як я можу отримати інші послуги Medi-Cal (первинна медична допомога/Medi-Cal), які не покриваються планом психічного здоров'я?



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Якщо ви є учасником плану координованого медичного обслуговування, план відповідає за пошук постачальника для вас. Якщо ви не є учасником плану координованого медичного обслуговування і маєте "звичайну" програму Medi-Cal, яка також називається Fee-For-Service Medi-Cal, ви можете звернутися до будь-якого постачальника послуг, який приймає Medi-Cal. Ви повинні повідомити свого постачальника про те, що у вас є Medi-Cal, перш ніж почати отримувати послуги.

В іншому разі вам можуть виставити рахунок за ці послуги.

Для отримання послуг з планування сім'ї ви можете звернутися до постачальника, який не входить до вашого медичного плану.

Що робити, якщо у мене проблеми з алкоголем або наркотиками?

Якщо ви вважаєте, що вам потрібні послуги з лікування алкогольної або наркотичної залежності, зв'яжіться з вашим округом за адресою:

[Округ повинен вставити інформацію про систему організованої доставки ліків Drug Medi-Cal або Drug Medi-Cal].

Чому мені можуть знадобитися послуги психіатричного стаціонару?

Вас можуть госпіталізувати, якщо у вас є психічний розлад або симптоми психічного розладу, які не можна безпечно лікувати на більш низькому рівні медичної допомоги, і через психічний розлад або симптоми психічного розладу ви:

- Являєте собою поточну небезпеку для себе або інших або можете завдати значної матеріальної шкоди
- Не здатні забезпечити себе їжею, одягом чи житлом або користуватися ними
- Створюєте серйозний ризик для свого фізичного здоров'я
- Маєте нещодавне значне погіршення здатності функціонувати внаслідок психічного розладу
- Потребуєте психіатричного обстеження, медикаментозного лікування або іншого лікування, яке може бути надане тільки в лікарні



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ВИБІР ПОСТАЧАЛЬНИКА

Як знайти постачальника необхідних мені спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я?

Ваш план охорони психічного здоров'я зобов'язаний розмістити в Інтернеті поточний перелік постачальників послуг. Якщо у вас є запитання щодо поточних постачальників послуг або ви хочете отримати оновлений довідник постачальників, відвідайте вебсайт вашого плану охорони психічного здоров'я [округ повинен вставити посилання на каталог постачальників послуг] або зателефонуйте за безкоштовним номером телефону плану охорони психічного здоров'я. Ви можете отримати список у письмовому вигляді або поштою, на запит.

План охорони психічного здоров'я може накладати певні обмеження на вибір постачальників послуг. Коли ви вперше починаєте отримувати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я, ви можете попросити, щоб ваш план охорони психічного здоров'я надав вам можливість вибирати принаймні між двома постачальниками. Ваш план охорони психічного здоров'я також повинен дозволяти вам змінювати постачальників послуг. Якщо ви просите змінити постачальника послуг, план охорони психічного здоров'я повинен надати вам можливість вибору між щонайменше двома постачальниками, наскільки це можливо.

Ваш план охорони психічного здоров'я відповідає за те, щоб ви отримували своєчасну допомогу, а також за те, щоб поблизу вас було достатньо постачальників послуг, які гарантують, що ви зможете отримати послуги з лікування психічного здоров'я, покриті планом охорони психічного здоров'я, якщо вони вам знадобляться. Іноді постачальники, з якими укладено угоду про надання психіатричної допомоги, вирішують більше не надавати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я. Постачальники послуг з охорони психічного здоров'я можуть більше не укладати угоди з планом охорони психічного здоров'я або більше не приймати пацієнтів, які отримують спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я за програмою Medi-Cal, самостійно або на вимогу плану охорони психічного здоров'я. У такому разі план охорони психічного здоров'я повинен докласти всіх зусиль, щоб надати письмове повідомлення кожній особі, яка отримувала спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я від постачальника.

Повідомлення бенефіціару надається за 30 календарних днів до дати припинення або через 15 календарних днів після того, як плану охорони психічного здоров'я стане відомо, що постачальник послуг припиняє роботу. Коли це трапляється, ваш план охорони психічного здоров'я повинен дозволити вам продовжувати отримувати послуги від постачальника, який



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

вийшов з плану охорони психічного здоров'я, якщо ви і він згодні на це. Це називається "безперервність догляду" і пояснюється нижче.

Чи можу я продовжувати отримувати послуги від мого поточного постачальника?

Якщо ви вже отримуєте послуги з охорони психічного здоров'я від плану координованого медичного обслуговування Medi-Cal, ви можете продовжувати отримувати допомогу від цього постачальника, навіть якщо ви отримуєте послуги з охорони психічного здоров'я від постачальника, що входить до вашого плану з охорони психічного здоров'я, за умови, що ці послуги координуються між постачальниками та не є однаковими.

Крім того, якщо ви вже отримуєте спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я від іншого плану охорони психічного здоров'я, плану координованого медичного обслуговування або окремого постачальника послуг Medi-Cal, ви можете подати запит на "безперервність обслуговування", щоб ви могли залишатися з вашим поточним постачальником протягом 12 місяців за певних умов, включаючи усі перелічені нижче пункти, але не обмежуючись ними:

- Ви вже співпрацюєте з постачальником, до якого звертаєтесь;
- Вам потрібно залишитися з вашим нинішнім постачальником, щоб продовжити лікування або тому, що перехід до нового лікаря може зашкодити вашому психічному здоров'ю;
- Постачальник послуг є кваліфікованим і відповідає вимогам Medi-Cal; і
- Постачальник послуг погоджується з вимогами плану охорони психічного здоров'я щодо укладання угоди з планом охорони психічного здоров'я.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ОБСЯГ ПОСЛУГ

Якщо ви відповідаєте критеріям доступу до спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, вам можуть бути надані такі послуги залежно від ваших потреб. Ваш лікар разом з вами вирішить, які послуги найкраще підійдуть саме вам.

Послуги з охорони психічного здоров'я

- Послуги з охорони психічного здоров'я — це індивідуальне, групове або сімейне лікування, яке допомагає людям з психічними розладами розвинути навички подолання труднощів у повсякденному житті. Ці послуги також включають роботу, яку постачальник виконує, щоб зробити послуги кращими для людини, яка їх отримує. До таких послуг належать: оцінка, щоб з'ясувати, чи потрібна вам послуга і чи буде вона корисна; планування лікування, щоб визначити цілі вашого психіатричного лікування і конкретні послуги, які будуть надані; і "супровід", що означає роботу з членами сім'ї та важливими людьми у вашому житті (якщо ви дасте на це дозвіл), щоб допомогти вам поліпшити або підтримати ваші повсякденні життєві навички.

Послуги з охорони психічного здоров'я можуть надаватися в клініці або в офісі лікаря, по телефону або за допомогою телемедицини, а також у вас вдома або в інших громадських місцях. [Округ] (включити будь-яку додаткову інформацію щодо: обсягу, тривалості та виду пільг, передбачених Угодою, з достатньою деталізацією, щоб бенефіціари розуміли пільги, на які вони мають право). (42 C.F.R. § 438.10(g)(2)(iii)).

Послуги з медикаментозної підтримки

- Ці послуги включають призначення, адміністрування, видачу та моніторинг психіатричних препаратів, а також консультування щодо їхнього прийому. Послуги з медикаментозної підтримки можуть надаватися в клініці або в офісі постачальника, по телефону або за допомогою телемедицини, а також вдома або в інших громадських місцях.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Цільове ведення справ

- Ця послуга допомагає отримати медичні, освітні, соціальні, передпрофесійні, професійні, реабілітаційні та інші послуги в громаді, коли людям з психічними розладами може бути важко отримати їх самостійно. Цільове ведення справ включає, зокрема, розробку плану, комунікацію, координацію та перенаправлення, моніторинг надання послуг для забезпечення доступу людини до послуг та системи надання послуг, а також моніторинг прогресу.

Послуги з урегулювання кризових ситуацій

- Ця послуга доступна для вирішення невідкладних станів, які потребують негайної допомоги. Мета кризового урегулювання — допомогти людям у громаді, щоб вони не потрапили до лікарні. Кризове втручання може тривати до восьми годин і може надаватися в клініці або в офісі лікаря, по телефону або за допомогою телемедицини, а також вдома або в інших громадських місцях.

Послуги з антикризової стабілізації

- Ця послуга доступна для вирішення невідкладних станів, які потребують негайної допомоги. Антикризова стабілізація триває менше 24 годин і повинна надаватися в ліцензованому цілодобовому медичному закладі, в амбулаторній програмі на базі лікарні або в закладі, сертифікованому для надання послуг з антикризової стабілізації.

Послуги стаціонарного лікування для дорослих

- Ці послуги забезпечують лікування психічних розладів та розвиток навичок для людей, які перебувають у стаціонарі у ліцензованих закладах, що надають послуги стаціонарного лікування для людей з психічними розладами. Ці послуги доступні 24 години на добу, сім днів на тиждень. Medi-Cal не покриває витрати на проживання та харчування у закладі, що надає послуги лікування дорослих в стаціонарі.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Послуги стаціонарного лікування в кризових ситуаціях

- Ці послуги забезпечують психіатричне лікування та розвиток навичок для людей, які переживають серйозну психічну або емоційну кризу, але не потребують догляду в психіатричній лікарні. Послуги доступні 24 години на добу, сім днів на тиждень у ліцензованих закладах. Medi-Cal не покриває витрати на проживання та харчування у закладі, що надає послуги стаціонарного лікування в кризових ситуаціях

Інтенсивні послуги денного стаціонару

- Це структурована програма лікування психічного здоров'я, що надається групі людей, які в іншому випадку могли б перебувати в лікарні або іншому закладі цілодобового догляду. Програма триває щонайменше три години на день. Увечері люди можуть піти до своїх домівок. Програма включає в себе заходи з опанування навичок та терапії, а також психотерапію.

Денна реабілітація

- Це структурована програма, покликана допомогти людям з психічними розладами опанувати і розвинути навички подолання труднощів і життєві навички, а також більш ефективно керувати симптомами психічного розладу. Програма триває щонайменше три години на день. Програма включає в себе заходи з розвитку навичок та терапії.

Послуги психіатричного стаціонару

- Це послуги, що надаються в ліцензованій психіатричній лікарні на підставі висновку ліцензованого фахівця в галузі психічного здоров'я про те, що людина потребує інтенсивного цілодобового психіатричного лікування.

Послуги психіатричних закладів охорони здоров'я

- Ці послуги надаються в ліцензованому психіатричному закладі, що спеціалізується на цілодобовому реабілітаційному лікуванні серйозних психічних розладів. Психіатричні заклади охорони здоров'я повинні мати угоду з найближчою лікарнею або клінікою для задоволення потреб людей, які перебувають у закладі, у фізичній медичній допомозі.



Чи існують спеціальні послуги для дітей та/або молодих людей віком до 21 року?

Учасники віком до 21 року мають право на отримання додаткових послуг Medi-Cal за рахунок пільги під назвою "Ранній та періодичний скринінг, діагностика та лікування".

Щоб мати право на послуги раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування, бенефіціар повинен бути молодше 21 року та мати повну медичну страховку Medi-Cal. Ранній та періодичний скринінг, діагностика та лікування покривають послуги, які необхідні для корекції або допомоги в лікуванні будь-яких поведінкових розладів. Послуги, які підтримують, покращують або роблять більш стійким стан психічного здоров'я, вважаються такими, що допомагають психічному здоров'ю, і, в свою чергу, є необхідними з медичної точки зору та покриваються як послуги раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування.

Якщо у вас є запитання щодо послуг раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування, будь ласка, зателефонуйте за номером [Округ повинен вставити відповідну інформацію] або відвідайте [вебсторінку DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment \(Ранній та періодичний скринінг, діагностика та лікування\)](#).

Наступні послуги також доступні в рамках плану охорони психічного здоров'я для дітей, підлітків та молодих людей віком до 21 року: терапевтичні послуги у сфері поведінки, координація інтенсивної терапії, інтенсивні послуги в домашніх умовах та терапевтичні послуги патронатної опіки.

Терапевтичні послуги у сфері поведінки

Терапевтичні послуги у сфері поведінки — це інтенсивні, індивідуалізовані, короткострокові амбулаторні лікувальні втручання для бенефіціарів віком до 21 року. Особи, які отримують ці послуги, мають серйозні емоційні розлади, переживають стресовий перехідний період або життєву кризу і потребують додаткових короткострокових спеціальних послуг підтримки для досягнення результатів, зазначених у їхньому письмовому плані лікування.

Терапевтичні послуги у сфері поведінки — це вид спеціалізованої психіатричної допомоги, доступної в рамках кожного плану охорони психічного здоров'я, якщо у вас є



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

серйозні емоційні проблеми. Щоб отримати терапевтичні послуги у сфері поведінки, ви повинні отримувати послуги з охорони психічного здоров'я, бути молодше 21 року та мати повну медичну страховку Medi-Cal.

- Якщо ви живете вдома, співробітник служби терапевтичних послуг у сфері поведінки може працювати з вами індивідуально, щоб зменшити серйозні проблеми з поведінкою і спробувати уникнути необхідності переведення вас на більш високий рівень догляду, наприклад, у груповий будинок для дітей і молодих людей віком до 21 року з дуже серйозними емоційними проблемами.
- Якщо ви живете в груповому будинку для дітей та молоді віком до 21 року з дуже серйозними емоційними проблемами, з вами може працювати співробітник служби терапевтичних послуг у сфері поведінки, щоб ви могли перейти на нижчий рівень догляду, наприклад, у прийомну сім'ю або додому.

Терапевтичні послуги у сфері поведінки допоможуть вам і вашій родині, опікуну чи піклувальнику навчитися новим способам врегулювання проблемної поведінки та способам покращення поведінки, що дозволять вам досягти успіху. Ви, працівник служби терапевтичних послуг у сфері поведінки та ваша сім'я, опікун чи піклувальник працюватимете разом як команда над вирішенням проблемної поведінки протягом короткого періоду часу, поки вам більше не знадобляться послуги терапевтичної поведінки. У вас буде план терапевтичних послуг у сфері поведінки, в якому буде вказано, що ви, ваша сім'я, опікун або піклувальник та співробітник терапевтичних послуг у сфері поведінки робитимете під час терапевтичних послуг у сфері поведінки, а також коли і де будуть надаватися терапевтичні послуги у сфері поведінки. Співробітник терапевтичних послуг у сфері поведінки може працювати з вами в більшості місць, де вам може знадобитися допомога в подоланні проблемної поведінки. Це стосується вашого дому, прийомної сім'ї, групового будинку, школи, програми денного лікування та інших місць у громаді.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Координація інтенсивної терапії

Координація інтенсивної терапії — це послуга з цільового ведення справ, яка допомагає здійснити оцінку планування догляду та координації послуг для бенефіціарів віком до 21 року, які мають право на повний обсяг послуг Medi-Cal і відповідають критеріям медичної необхідності для отримання цих послуг.

Компоненти послуг з координації інтенсивної терапії включають оцінку, планування та впровадження послуг, моніторинг та адаптацію, а також перехідний період. Послуги з координації інтенсивної терапії надаються на основі принципів Інтегрованої моделі базової практики, включаючи створення команди підтримки дітей та сімей для забезпечення співпраці між дитиною, її сім'єю та залученими системами, що надають послуги дітям.

До складу команди підтримки дітей та сімей входять офіційні партнери (такі як координатор з догляду, надавачі послуг та кейс-менеджери служб у справах дітей), природні партнери (члени сім'ї, сусіди, друзі, духовенство) та інші особи, які працюють разом над розробкою та реалізацією плану клієнта і несуть відповідальність за підтримку дітей та їхніх сімей у досягненні їхніх цілей. Координація інтенсивної терапії також передбачає наявність координатора з координації інтенсивної терапії, який:

- Забезпечує доступ до необхідних з медичної точки зору послуг, їх координацію та надання з урахуванням сильних сторін, індивідуально, з орієнтацією на клієнта та з урахуванням культурних і мовних особливостей.
- Переконається в тому, щоб послуги та підтримка відповідали потребам дитини.
- Сприяє встановленню відносин співпраці між дитиною, її сім'єю та системами, що надають їм послуги.
- Допомагає батькам/опікунам задовольняти потреби дитини.
- Допомагає створити команду підтримки дітей та сімей та надає постійну підтримку.
- Організовує та узгоджує догляд між надавачами послуг та системами обслуговування дітей, щоб дитина могла отримувати допомогу в своїй громаді.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Інтенсивні послуги в домашніх умовах

Інтенсивні послуги в домашніх умовах — це індивідуалізовані, засновані на сильних сторонах втручання, які спрямовані на зміну або полегшення стану психічного здоров'я, що перешкоджає функціонуванню дитини/молодої людини, і мають на меті допомогти дитині/молодій людині розвинути навички, необхідні для успішного функціонування вдома та в громаді, а також покращити здатність сім'ї дитини/молодої людини допомагати дитині/молодій людині успішно функціонувати вдома та в громаді.

Інтенсивні послуги в домашніх умовах надаються відповідно до індивідуального плану лікування, розробленого відповідно до Інтегрованої моделі базової практики командою фахівців з питань дітей та сім'ї в координації із загальним планом послуг для сім'ї, який може включати оцінку, розробку плану, терапію, реабілітацію та забезпечення, але не обмежується ними. Інтенсивні послуги в домашніх умовах надаються учасникам віком до 21 року, які мають право на повний обсяг послуг Medi-Cal і відповідають критеріям медичної необхідності для отримання цієї послуги.

Терапевтична патронатна опіка

Модель терапевтичної патронатної опіки дозволяє надавати короткострокові, інтенсивні, травмо-інформовані та індивідуалізовані спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я для дітей віком до 21 року, які мають складні емоційні та поведінкові потреби.

Послуги включають розробку плану, реабілітацію та забезпечення. У терапевтичному патронатному вихованні дітей розміщують з підготовленими батьками, які перебувають під постійним наглядом і отримують необхідну підтримку.

Послуги доступні по телефону або послуги телемедицини

Послуги, які можуть бути надані по телефону або телемедициною:

- Послуги з охорони психічного здоров'я
- Послуги з медикаментозної підтримки
- Послуги з урегулювання кризових ситуацій
- Цільове ведення справ



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Координація інтенсивної терапії
- Послуги з групової підтримки

Деякі компоненти послуг можуть надаватися за допомогою телемедицини або телефоном:

- Інтенсивні послуги денного стаціонару
- Денна реабілітація
- Послуги стаціонарного лікування для дорослих
- Послуги стаціонарного лікування в кризових ситуаціях
- Послуги з антикризової стабілізації

Послуги, які не можуть бути надані телефоном або телемедициною:

- Послуги психіатричних закладів охорони здоров'я
- Послуги психіатричного стаціонару
- Терапевтичні послуги у сфері поведінки
- Інтенсивні послуги в домашніх умовах
- Терапевтична патронатна опіка

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

РІШЕННЯ ПРО ВІДМОВУ В НАДАННІ ПІЛЬГ, ПРИЙНЯТІ ВАШИМ ПЛАНОМ ОХОРОНИ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я

Які права я маю, якщо план охорони психічного здоров'я відмовляє мені в послугах, яких я хочу отримати або вважаю, що потребую?

Якщо ваш план охорони психічного здоров'я або постачальник послуг від імені плану охорони психічного здоров'я відмовляє вам у наданні послуг, які ви хочете отримати або вважаєте, що повинні отримувати, або обмежує, скорочує, відкладає або припиняє їх надання, ви маєте право на отримання письмового повідомлення (яке називається "Повідомлення про відмову в наданні пільг") від плану охорони психічного здоров'я. Ви також маєте право оскаржити це рішення, подавши апеляцію. У наступних розділах обговорюється ваше право на отримання Повідомлення та що робити, якщо ви не згодні з рішенням плану охорони психічного здоров'я.

Що таке Відмова в наданні пільг?

Відмова в наданні пільг означає будь-яку з наступних дій, що вживаються планом охорони психічного здоров'я:

1. Відмова від надання або обмежений дозвіл на надання запитуваної послуги, включаючи визначення на основі типу або рівня послуги, медичної необхідності, доречності, умов або ефективності покриваної пільги;
2. Скорочення, призупинення або припинення раніше дозволеної послуги;
3. Повна або часткова відмова в оплаті послуги;
4. Неможливість своєчасного надання послуг;
5. Невиконання вимог щодо строків, встановлених для стандартного розгляду скарг та апеляцій (Якщо ви подали скаргу до плану охорони психічного здоров'я, а план охорони психічного здоров'я не надіслав вам письмове рішення щодо вашої скарги протягом 90 днів. Якщо ви подали апеляцію до плану охорони психічного здоров'я, а план охорони психічного здоров'я не надіслав вам письмове рішення щодо вашої апеляції протягом 30 днів, або якщо ви подали прискорену апеляцію і не отримали відповідь протягом 72 годин); або
6. Відмова бенефіціару в оскарженні фінансового зобов'язання.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Що таке Повідомлення про відмову в наданні пільг?

Повідомлення про відмову в наданні пільг — це лист, який план охорони психічного здоров'я надсилає вам, якщо він приймає рішення відмовити в наданні послуг, які, на вашу думку та думку вашого лікаря, ви повинні отримувати, або обмежити, скоротити, відкласти або припинити ці послуги. Це включає відмову в оплаті послуги; відмову на підставі того, що послуги не покриваються; відмову на підставі того, що послуги не є необхідними з медичної точки зору; відмову на підставі того, що послуга призначена для неправильної системи надання послуг; або відмову в задоволенні запиту на оскарження фінансової відповідальності. Повідомлення про відмову в наданні пільг також використовується для того, щоб повідомити вам, якщо ваша скарга, апеляція або прискорена апеляція не була вирішена вчасно, або якщо ви не отримали послуги в межах часових стандартів надання послуг, встановлених планом психічного здоров'я.

Терміни подання Повідомлення

План повинен надіслати повідомлення бенефіціару принаймні за 10 днів до дати припинення, призупинення або скорочення раніше дозволеної спеціалізованої послуги з охорони психічного здоров'я. План також повинен надіслати повідомлення бенефіціару протягом двох робочих днів після прийняття рішення про відмову в оплаті або рішення про відмову, затримку або зміну всіх або частини запитуваних спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я.

Чи завжди я отримаю Повідомлення про відмову в наданні пільг, якщо не отримаю бажаних послуг?

У деяких випадках ви можете не отримати Повідомлення про відмову в наданні пільг. Ви все ще можете подати апеляцію до окружного плану або, якщо ви завершили процес апеляції, ви можете подати запит на проведення слухання на рівні штату, коли такі випадки трапляються. Інформація про те, як подати апеляцію або вимагати справедливого слухання, міститься в цьому посібнику. Інформація також повинна бути доступна в офісі вашого лікаря.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Про що мені розповість Повідомлення про відмову в наданні пільг?

З Повідомлення про відмову в наданні пільг ви дізнаєтеся про наступне:

- Рішення, прийняте вашим планом охорони психічного здоров'я, яке впливає на вас і вашу здатність отримувати послуги
- Дата набрання рішенням чинності та причина прийняття рішення
- Правила штату або федеральні правила, на яких ґрунтується рішення
- Ваші права на подання апеляції, якщо ви не згодні з рішенням плану охорони психічного здоров'я
- Як подати апеляцію до плану охорони психічного здоров'я
- Як подати запит на проведення слухання на рівні штату, якщо ви не задоволені рішенням плану охорони психічного здоров'я за вашою апеляцією
- Як подати запит на прискорену апеляцію або прискорене слухання на рівні штату
- Як отримати допомогу в поданні апеляції або запиту на слухання на рівні штату
- Протягом якого часу ви маєте право подати апеляцію або запит на слухання на рівні штату
- Ваше право продовжувати отримувати послуги під час очікування рішення апеляції або слухання на рівні штату, як подати запит на продовження надання цих послуг і чи буде вартість цих послуг покриватися програмою Medi-Cal.
- Коли ви повинні подати апеляцію або запит на проведення слухання на рівні штату, якщо хочете, щоб послуги продовжували надаватися

Що мені робити, якщо я отримав Повідомлення про відмову в наданні пільг?

Коли ви отримаєте Повідомлення про відмову в наданні пільг, вам слід уважно прочитати всю інформацію, що міститься в Повідомленні. Якщо ви не зрозуміли Повідомлення, вам може допомогти ваш план охорони психічного здоров'я. Ви також можете попросити іншу людину допомогти вам.

Якщо план охорони психічного здоров'я повідомляє вам про припинення або скорочення ваших послуг, а ви не згодні з таким рішенням, ви маєте право подати апеляцію на це рішення. Ви можете продовжувати отримувати послуги, поки не буде прийнято рішення



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

по вашій апеляції або слуханню на рівні штату. Ви повинні подати запит на продовження послуг не пізніше ніж через 10 днів після отримання Повідомлення про відмову в наданні пільг або до дати набрання чинності змінами.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПРОЦЕС ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ: ПОДАТИ СКАРГУ АБО АПЕЛЯЦІЮ

Що робити, якщо я не отримую бажаних послуг від мого плану охорони психічного здоров'я?

У вашому плані охорони психічного здоров'я має бути передбачена процедура, за допомогою якої ви можете подати скаргу або вирішити проблему, пов'язану з будь-яким питанням, що стосується спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, які ви хочете отримати або вже отримуєте. Це називається процесом вирішення проблеми, і він може включати в себе такі етапи:

1. **Процес розгляду скарг:** висловлення незадоволення чимось, що стосується ваших спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я або плану охорони психічного здоров'я.
2. **Процес апеляції:** перегляд рішення (наприклад, про відмову в наданні послуг, припинення або скорочення послуг), яке було прийнято щодо ваших спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я планом охорони психічного здоров'я або вашим постачальником.
3. **Процес слухання на рівні штату:** процес подання запиту на проведення адміністративного слухання перед суддею з адміністративного права штату, якщо план охорони психічного здоров'я відхилить вашу апеляцію.

Подання скарги, апеляції або запиту на слухання на рівні штату не буде зараховано проти вас і не вплине на послуги, які ви отримуєте. Подання скарги або апеляції допоможе вам отримати необхідні послуги та вирішити будь-які проблеми, що виникають у вас зі спеціалізованими службами охорони психічного здоров'я. Скарги та апеляції також допомагають плану охорони психічного здоров'я, надаючи їм інформацію, яку вони можуть використати для покращення послуг. Коли ваша скарга або апеляція буде розглянута, ваш план охорони психічного здоров'я повідомить вас та інших учасників, наприклад, постачальників послуг, про остаточний результат. Коли буде прийнято рішення по вашому слуханню на рівні штату, Управління слухання на рівні штату повідомить вас та інших учасників про остаточний результат. Нижче ви можете дізнатися більше про кожен процес вирішення проблеми.

Чи можу я отримати допомогу в поданні апеляції, скарги або слухання на рівні штату?

Ваш план охорони психічного здоров'я пояснить вам ці процеси і повинен допомогти вам подати скаргу, апеляцію або запит на проведення слухання на рівні штату. План охорони психічного здоров'я також може допомогти вам вирішити, чи маєте ви право на так звану



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

"прискорену апеляцію", що означає, що вона буде розглянута швидше, оскільки ваше здоров'я, психічне здоров'я та/або стабільність перебувають під загрозою. Ви також можете уповноважити іншу особу діяти від вашого імені, в тому числі вашого спеціаліста з психічного здоров'я або захисника.

Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте за номером [Округ повинен вставити номер безкоштовного телефону]. Ваш план з охорони психічного здоров'я повинен надати вам розумну допомогу в заповненні форм та інших процедурних кроках, пов'язаних зі скаргою або апеляцією. Це включає надання послуг перекладача та безкоштовних номерів з підтримкою ТТТ/ТДД та перекладача, але не обмежується цим.

Чи може штат допомогти мені з моєю проблемою/питанням?

Ви можете звернутися до Департаменту охорони здоров'я, Офісу Омбудсмана, з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 (крім святкових днів), за телефоном **888-452-8609** або електронною поштою MMCDOmbudsmanOffice@dhs.ca.gov. **Зверніть увагу:** Електронні повідомлення не вважаються конфіденційними. Ви не повинні включати особисту інформацію в повідомлення електронної пошти.

Ви також можете отримати безкоштовну юридичну допомогу в місцевому бюро правової допомоги або в інших організаціях. Ви також можете звернутися до Каліфорнійського департаменту соціальних служб (CDSS), щоб запитати про свої права, зв'язавшись з їхнім відділом громадських запитів та відповідей за телефоном **800-952-5253** (для людей з обмеженими можливостями слуху — за телефоном **800-952-8349**).

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Що таке скарга?

Скарга — це вираз незадоволення чимось, що стосується ваших спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, але не відноситься до проблем, які розглядаються в процесі апеляції та слухання на рівні штату.

Що таке процес розгляду скарг?

Процес розгляду скарг — це процес розгляду планом психічного здоров'я вашої скарги або претензії щодо ваших послуг або плану охорони психічного здоров'я. Скаргу можна подати в будь-який час в усній або письмовій формі, і подання скарги не призведе до втрати ваших прав або послуг. Якщо ви подасте скаргу, у вашого постачальника не буде неприємностей.

Ви можете уповноважити іншу особу, захисника або постачальника послуг діяти від вашого імені. Якщо ви уповноважуєте іншу особу діяти від вашого імені, план охорони психічного здоров'я може попросити вас підписати форму, що дозволяє плану охорони психічного здоров'я надавати інформацію цій особі.

Будь-яка особа, яка працює в плані охорони психічного здоров'я, що розглядає скаргу, повинна мати відповідну кваліфікацію для прийняття рішень і не бути залученою до будь-яких попередніх рівнів розгляду або прийняття рішень.

Коли я можу подати скаргу?

Ви можете подати скаргу до плану охорони психічного здоров'я в будь-який час, якщо ви незадоволені послугами спеціалізованої психіатричної допомоги або маєте інше занепокоєння щодо плану охорони психічного здоров'я.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Як я можу подати скаргу?

Ви можете зателефонувати на гарячу лінію свого плану охорони психічного здоров'я [Округ повинен вставити номер безкоштовного телефону, якщо він відрізняється від зазначеного в нижньому колонтитулі], щоб отримати допомогу щодо скарги. Скарги можна подавати в усній або письмовій формі. Усні скарги не обов'язково подавати в письмовій формі. Якщо ви хочете подати скаргу в письмовій формі, план охорони психічного здоров'я надасть вам конверти зі зворотною адресою у всіх місцях надання послуг, щоб ви могли надіслати її поштою. Якщо у вас немає конверта зі зворотною адресою, ви можете надіслати скаргу безпосередньо на адресу, вказану на обкладинці цього посібника.

Як дізнатися, чи отримав план охорони психічного здоров'я мою скаргу?

Ваш план охорони психічного здоров'я зобов'язаний повідомити вам, що він отримав вашу скаргу, надіславши вам письмове підтвердження.

Коли буде прийнято рішення щодо моєї скарги?

План охорони психічного здоров'я повинен прийняти рішення щодо вашої скарги протягом 90 календарних днів з дати подання скарги. Терміни прийняття рішення можуть бути продовжені до 14 календарних днів, якщо ви попросите про продовження, або якщо план охорони психічного здоров'я вважає, що існує потреба в додатковій інформації і що затримка буде на вашу користь. Прикладом того, коли затримка може бути на вашу користь, є ситуація, коли план охорони психічного здоров'я вважає, що зможе вирішити вашу скаргу, якщо матиме більше часу для отримання інформації від вас або інших осіб, які беруть участь у справі.

Як дізнатися, чи прийняв план охорони психічного здоров'я рішення щодо моєї скарги?

Коли буде прийнято рішення щодо вашої скарги, план охорони психічного здоров'я повідомить вас або вашого представника про це рішення в письмовій формі. Якщо ваш план охорони психічного здоров'я не повідомить вас або будь-які залучені сторони про рішення щодо скарги вчасно, тоді план охорони психічного здоров'я надасть вам



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Повідомлення про відмову в наданні пільг, у якому буде вказано ваше право вимагати проведення слухання на рівні штату. Ваш план охорони психічного здоров'я зобов'язаний надати вам Повідомлення про відмову в наданні пільг у день закінчення терміну для повідомлення. Ви можете зателефонувати до плану охорони психічного здоров'я для отримання додаткової інформації, якщо ви не отримали Повідомлення про відмову в наданні пільг.

Чи існує кінцевий термін для подання скарги?

Ні, ви можете подати скаргу в будь-який час.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПРОЦЕС ОСКАРЖЕННЯ (СТАНДАРТНИЙ ТА ПРИСКОРЕНИЙ)

Ваш план охорони психічного здоров'я повинен дозволяти вам оскаржувати рішення плану охорони психічного здоров'я, з яким ви не згодні, і вимагати перегляду певних рішень, прийнятих планом охорони психічного здоров'я або вашими постачальниками щодо ваших спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я. Ви можете подати запит на оскарження двома способами. Одним із способів є використання стандартного процесу оскарження. Інший спосіб — скористатися прискореною процедурою оскарження. Ці два типи апеляцій схожі, однак існують певні вимоги для того, щоб мати право на прискорену апеляцію. Конкретні вимоги пояснюються нижче.

Що таке стандартна апеляція?

Стандартна апеляція — це запит на перегляд рішення, прийнятого планом охорони психічного здоров'я або вашим лікарем, яке передбачає відмову або зміну послуг, які, на вашу думку, вам потрібні. Якщо ви подаєте стандартну апеляцію, план охорони психічного здоров'я може розглядати її до 30 днів. Якщо ви вважаєте, що очікування 30 днів поставить під загрозу ваше здоров'я, вам слід попросити про "прискорену апеляцію".

Стандартний процес оскарження:

- Дозволить подавати апеляцію в усній або письмовій формі.
- Гарантує, що подання апеляції не буде зараховано проти вас або вашого постачальника послуг.
- Дозволить вам уповноважити іншу особу, включаючи постачальника послуг, діяти від вашого імені. Якщо ви уповноважуєте іншу особу діяти від вашого імені, план охорони психічного здоров'я може попросити вас підписати форму, що дозволяє плану охорони психічного здоров'я надавати інформацію цій особі.
- Дозволить вам отримати продовження пільг за умови подання запиту на апеляцію протягом необхідного строку, який становить 10 днів з дати надсилання Повідомлення про відмову в наданні пільг поштою або особистого вручення. Вам не потрібно платити за продовження послуг, поки апеляція перебуває на розгляді. Однак, якщо ви подаєте запит на продовження послуги, і остаточне рішення апеляції підтверджує рішення про скорочення або припинення послуги, яку ви отримуєте, вас можуть зобов'язати оплатити вартість послуг, наданих під час розгляду апеляції.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Гарантує, що особи, які приймають рішення за вашою апеляцією, мають відповідну кваліфікацію і не були залучені до попередніх рівнів розгляду або прийняття рішень.
- Дозволить вам або вашому представнику ознайомитися з матеріалами вашої справи, включаючи вашу медичну картку, та будь-якими іншими документами або записами, що розглядаються в процесі апеляції.
- Надасть вам розумну можливість представити докази та свідчення, а також навести юридичні та фактичні аргументи, особисто або письмово.
- Дозволить вам, вашому представнику або законному представнику майна померлого бенефіціара бути включеними до складу сторін апеляції.
- Повідомить, що ваша апеляція розглядається, надіславши вам письмове підтвердження.
- Поінформує вас про ваше право подати запит на проведення слухання на рівні штату після завершення процесу апеляції до плану охорони психічного здоров'я.

Коли я можу подати апеляцію?

Ви можете подати апеляцію до свого плану охорони психічного здоров'я в будь-якій з наведених нижче ситуацій:

- План охорони психічного здоров'я або один з постачальників, з якими укладено договір, вирішує, що ви не маєте права на отримання будь-яких спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я за програмою Medi-Cal, оскільки ви не відповідаєте критеріям медичної необхідності.
- Ваш лікар вважає, що вам потрібна спеціалізована психіатрична допомога, і звертається до плану охорони психічного здоров'я за дозволом, але план охорони психічного здоров'я не погоджується і відхиляє запит вашого лікаря або змінює тип або частоту надання послуг.
- Ваш лікар звернувся до плану охорони психічного здоров'я за схваленням, але плану охорони психічного здоров'я потрібна додаткова інформація для прийняття рішення, і він не завершує процес схвалення вчасно.
- Ваш план охорони психічного здоров'я не надає вам послуги відповідно до встановлених планом термінів.
- Ви вважаєте, що план охорони психічного здоров'я не надає послуги достатньо швидко, щоб задовольнити ваші потреби.
- Ваша скарга, апеляція або прискорена апеляція не була вирішена вчасно.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Ви та ваш лікар не дійшли згоди щодо спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, які вам потрібні.

Як я можу подати апеляцію?

Ви можете зателефонувати на гарячу лінію свого плану охорони психічного здоров'я [План охорони психічного здоров'я має вставити номер безкоштовного телефону, якщо він відрізняється від зазначеного в нижньому колонтитулі], щоб отримати допомогу в заповненні апеляції. План охорони психічного здоров'я надасть вам конверти зі зворотною адресою у всіх медичних закладах, щоб ви могли надіслати апеляцію поштою. Якщо у вас немає конверта зі зворотною адресою, ви можете надіслати апеляцію безпосередньо на адресу, вказану на початку цього посібника, або надіслати її електронною поштою чи факсом на адресу [План охорони психічного здоров'я має вставити адресу електронної пошти та номер факсу для апеляцій].

Як дізнатися, чи було прийнято рішення щодо моєї апеляції?

Ваш план охорони психічного здоров'я повідомить вас або вашого представника в письмовій формі про своє рішення щодо вашої апеляції. Сповіщення буде містити таку інформацію:

- Результати розгляду апеляції
- Дата прийняття рішення щодо апеляції
- Якщо апеляція не буде вирішена повністю на вашу користь, повідомлення також міститиме інформацію про ваше право на слухання на рівні штату та процедуру подання заяви на слухання на рівні штату

Чи існує кінцевий термін подання апеляції?

Ви повинні подати апеляцію протягом 60 днів з дати отримання Повідомлення про відмову в наданні пільг. Якщо ви не отримали Повідомлення про відмову в наданні пільг, ви можете подати таку апеляцію в будь-який час, не дотримуючись встановлених термінів.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

Коли буде прийнято рішення щодо моєї апеляції?

План охорони психічного здоров'я повинен прийняти рішення щодо вашої апеляції протягом 30 календарних днів з моменту отримання планом охорони психічного здоров'я вашого запиту на апеляцію. Терміни прийняття рішення можуть бути продовжені до 14 календарних днів, якщо ви попросите про продовження, або якщо план охорони психічного здоров'я вважає, що існує потреба в додатковій інформації і що затримка буде вам на користь. Прикладом, коли затримка йде вам на користь, є ситуація, коли план охорони психічного здоров'я вважає, що зможе схвалити вашу апеляцію, якщо матиме більше часу для отримання інформації від вас або вашого постачальника послуг.

Що робити, якщо я не можу чекати 30 днів на рішення щодо апеляції?

Процес розгляду апеляції може бути швидшим, якщо вона відповідає критеріям прискореного розгляду апеляції.

Що таке прискорена апеляція?

Прискорена апеляція — це швидший спосіб прийняття рішення щодо апеляції. Процес прискореної апеляції відбувається за аналогічною процедурою, як і стандартна апеляція. Однак ви повинні довести, що очікування стандартної апеляції може погіршити стан вашого психічного здоров'я. Процес прискореної апеляції також має інші строки, ніж стандартна апеляція. План охорони психічного здоров'я має 72 години на розгляд прискореної апеляції. Ви можете подати усний запит на прискорений розгляд апеляції. Вам не обов'язково подавати запит на прискорену апеляцію в письмовій формі.

Коли я можу подати прискорену апеляцію?

Якщо ви вважаєте, що очікування стандартного рішення щодо апеляції до 30 днів поставить під загрозу ваше життя, здоров'я або здатність досягати, підтримувати або відновлювати максимальну функціональність, ви можете подати запит на прискорений розгляд апеляції. Якщо план охорони психічного здоров'я погодиться з тим, що ваша апеляція відповідає вимогам щодо прискореної апеляції, ваш план охорони психічного здоров'я вирішить вашу прискорену апеляцію протягом 72 годин після того, як план охорони психічного здоров'я отримає апеляцію. Терміни прийняття рішення можуть бути продовжені до 14 календарних



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

днів, якщо ви подасте запит на продовження, або якщо план охорони психічного здоров'я покаже, що існує потреба в додатковій інформації і що затримка в ваших інтересах.

Якщо ваш план охорони психічного здоров'я продовжує терміни, план охорони психічного здоров'я надасть вам письмове пояснення, чому ці терміни було продовжено. Якщо план охорони психічного здоров'я вирішить, що ваша апеляція не підлягає прискореному розгляду, план охорони психічного здоров'я повинен докласти розумних зусиль, щоб негайно повідомити вас про це в усній формі, а також повідомить вас у письмовій формі протягом двох календарних днів із зазначенням причини такого рішення. Після цього ваша апеляція буде розглядатися відповідно до стандартних строків, описаних вище в цьому розділі. Якщо ви не згодні з рішенням плану охорони психічного здоров'я про те, що ваша апеляція не відповідає критеріям прискореного розгляду, ви можете подати скаргу.

Після того, як ваш план охорони психічного здоров'я вирішить ваш запит на прискорену апеляцію, план охорони психічного здоров'я повідомить про це вас і всі зацікавлені сторони в усній і письмовій формі.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПРОЦЕС СЛУХАНЬ НА РІВНІ ШТАТУ

Що таке слухання на рівні штату?

Слухання на рівні штату — це незалежний розгляд, що проводиться суддею з адміністративного права, який працює в Департаменті соціальних служб Каліфорнії, з метою забезпечення отримання вами спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, на які ви маєте право за програмою Medi-Cal. Ви також можете відвідати Департамент соціальних служб Каліфорнії за адресою <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> для отримання додаткових матеріалів.

Які я маю права на слухання на рівні штату?

Ви маєте право на:

- Проходження слухання перед суддею з адміністративного права (також відоме як слухання на рівні штату)
- Отримати інформацію про те, як подати заяву на проведення слухання на рівні штату
- Отримати інформацію про правила, які регулюють представництво на слухання на рівні штату
- Отримати продовження пілг за вашим запитом під час процесу слухання на рівні штату, якщо ви подасте запит на проведення слухання на рівні штату у встановлені строки

Коли я можу подати запит на слухання на рівні штату?

Ви можете подати запит на слухання на рівні штату в будь-якій з таких ситуацій:

- Ви подали апеляцію і отримали лист з рішенням щодо апеляції, в якому повідомляється, що план охорони психічного здоров'я відхиляє ваш запит на апеляцію.
- Ваша скарга, апеляція або прискорена апеляція не була вирішена вчасно.

Як подати запит на слухання на рівні штату?

Ви можете подати запит на слухання на рівні штату:

- Онлайн за адресою: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- У письмовій формі: Подайте свій запит до окружного департаменту соціального забезпечення за адресою, вказаною в Повідомленні про відмову в наданні пільг, або надішліть його за адресою:

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

Або факсом на адресу: **916-651-5210** or **916-651-2789**.

Ви також можете подати запит на проведення стандартного або прискореного слухання на рівні штату:

- Телефоном: Телефонуйте до Відділу слухань на рівні штату за безкоштовним номером **800-743-8525** або **855-795-0634** або на лінію громадських звернень за безкоштовним номером **800-952-5253** або TDD за номером **800-952-8349**.

Чи існує кінцевий термін для подання запиту на слухання на рівні штату?

Так, у вас є лише 120 днів, щоб подати запит на слухання на рівні штату. Відлік 120 днів починається або на наступний день після того, як план охорони психічного здоров'я особисто вручить вам повідомлення про рішення щодо апеляції, або на наступний день після дати поштового штемпеля повідомлення про рішення плану охорони психічного здоров'я щодо вашої апеляції.

Якщо ви не отримали Повідомлення про відмову в наданні пільг, ви можете подати заяву на проведення слухання на рівні штату в будь-який час.

Чи можу я продовжувати отримувати послуги, поки чекаю на рішення слухання на рівні штату?

Якщо ви вже отримуєте дозволені послуги і хочете продовжувати їх отримувати, поки чекаєте на рішення слухання на рівні штату, ви повинні подати запит на проведення слухання на рівні штату протягом 10 днів з дати отримання Повідомлення про відмову в наданні пільг або до дати, коли, згідно з вашим планом охорони психічного здоров'я, послуги будуть



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

припинені або скорочені. Коли ви подаєте запит на слухання на рівні штату, ви повинні сказати, що хочете продовжувати отримувати послуги під час процесу слухання на рівні штату.

Якщо ви подаєте запит на продовження надання послуг і остаточне рішення слухання на рівні штату підтвердить рішення про скорочення або припинення послуг, які ви отримуєте, вас можуть зобов'язати сплатити вартість послуг, наданих під час проведення слухання на рівні штату.

Коли буде прийнято рішення щодо мого слухання на рівні штату?

Після того, як ви подаєте запит на слухання на рівні штату, може знадобитися до 90 днів, щоб вирішити вашу справу і надіслати вам відповідь.

Чи можу я прискорити призначення слухання на рівні штату?

Якщо ви вважаєте, що таке довге очікування може зашкодити вашому здоров'ю, ви можете отримати відповідь протягом трьох робочих днів. Попросіть свого лікаря або фахівця з психічного здоров'я написати листа за вас. Ви також можете написати листа самостійно. У листі необхідно детально пояснити, що очікування рішення у вашій справі до 90 днів може серйозно зашкодити вашому життю, здоров'ю або здатності досягти, підтримувати або відновлювати максимальну працездатність. Потім обов'язково попросіть про "прискорене слухання" і надайте листа з вашим проханням про слухання.

Відділ слухань на рівні штату Департаменту соціальних служб розгляне ваш запит на прискорене слухання на рівні штату і вирішить, чи відповідає він вимогам. Якщо ваш запит на прискорене слухання буде задоволено, слухання буде проведено, а рішення про слухання буде видано протягом трьох робочих днів з дати отримання вашого запиту Відділом слухань на рівні штату.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПОПЕРЕДНЄ РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Що таке попереднє розпорядження?

Ви маєте право на попереднє розпорядження. Попередні розпорядження — це письмові інструкції щодо вашого медичного обслуговування, які визнаються законом Каліфорнії. Вони містять інформацію про те, як ви хочете, щоб вам надавали медичну допомогу, або про те, які рішення ви хочете, щоб приймали за вас, якщо або коли ви не зможете говорити за себе. Іноді ви можете почути, що попередні розпорядження називають медичним заповітом або довіреністю на тривалий термін.

Каліфорнійське законодавство визначає попередні розпорядження як усні або письмові індивідуальні інструкції з охорони здоров'я або довіреність (письмовий документ, що дає комусь дозвіл приймати рішення за вас). Усі плани охорони психічного здоров'я зобов'язані мати правила щодо попередніх розпоряджень. Ваш план охорони психічного здоров'я зобов'язаний надати письмову інформацію про правила плану щодо попередніх розпоряджень і роз'яснення законодавства штату, якщо ви попросите надати таку інформацію. Якщо ви хочете запросити інформацію, вам слід зателефонувати на гарячу лінію свого плану охорони психічного здоров'я для отримання додаткової інформації.

Попередні розпорядження призначені для того, щоб люди могли контролювати власне лікування, особливо коли вони не можуть давати вказівки щодо власного догляду. Це юридичний документ, який дозволяє людям заздалегідь висловити свої побажання, якщо вони стануть недієздатними і не зможуть приймати самостійні рішення щодо їхнього здоров'я. Вони може включати такі речі, як право приймати медичне лікування, хірургічне втручання, відмовлятися від них або робити інший вибір у сфері охорони здоров'я. У Каліфорнії попереднє розпорядження складається з двох частин:

- Ваше призначення представника (особи), який приймає рішення про ваше медичне обслуговування; і
- Ваші індивідуальні медичні інструкції

Ви можете отримати бланк попередніх розпоряджень від свого плану охорони психічного здоров'я або в Інтернеті. У Каліфорнії ви маєте право надавати попередні розпорядження всім



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

своїм медичним працівникам. Ви також маєте право в будь-який час змінити або скасувати своє попереднє розпорядження.

Якщо у вас є питання про законодавство Каліфорнії щодо вимог до попередніх розпоряджень, ви можете надіслати листа на електронну адресу:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ БЕНЕФІЦІАРІВ

Які мої права як отримувача спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я?

Як особа, яка має право на участь у програмі Medi-Cal, ви маєте право на отримання необхідних за медичними показаннями спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я від плану охорони психічного здоров'я. Отримуючи доступ до цих послуг, ви маєте право на:

- Шанобливе ставлення до вас і повагу до вашої гідності та приватності.
- Отримання інформації про доступні варіанти лікування та їхнє пояснення у зрозумілій для вас формі.
- Участь у прийнятті рішень, що стосуються вашого психічного здоров'я, включаючи право відмовитися від лікування.
- Бути вільними від будь-яких форм обмеження або ізоляції, що використовуються як засіб примусу, дисципліни, зручності, покарання або відплати за застосування обмежень та ізоляції.
- Запитувати й отримувати копію вашої медичної документації, а також просити внести в неї зміни або виправлення, якщо це необхідно.
- Отримувати інформацію з цього довідника про послуги, що покриваються планом охорони психічного здоров'я, інші зобов'язання плану охорони психічного здоров'я та ваші права, як описано тут. Ви також маєте право отримувати цю інформацію та іншу інформацію, надану вам планом охорони психічного здоров'я, у формі, яка є зрозумілою та відповідає Американському закону про інвалідність. Це означає, наприклад, що план охорони психічного здоров'я повинен надавати письмову інформацію мовами, якими користуються щонайменше п'ять відсотків або 3 000 учасників плану охорони психічного здоров'я (керуючись тим, яка з них менша), а також надавати безкоштовні послуги усного перекладача для людей, які розмовляють іншими мовами. Це також означає, що план охорони психічного здоров'я повинен надавати різні матеріали для людей з особливими потребами, наприклад, сліпих або людей з обмеженим зором, або людей, які мають проблеми з читанням.
- Отримувати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я за планом охорони психічного здоров'я, який дотримується угоди зі штатом щодо доступності послуг, гарантій адекватної спроможності та послуг, координації та безперервності медичного обслуговування, а також покриття та дозволу на надання послуг. План охорони



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

психічного здоров'я зобов'язаний:

- Співпрацювати або мати письмові контракти з достатньою кількістю постачальників послуг, щоб гарантувати, що всі учасники програми Medi-Cal, які мають право на отримання спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, зможуть отримати їх вчасно.
- Своєчасно покривати необхідні з медичної точки зору послуги поза мережею, якщо у плані охорони психічного здоров'я немає штатного або контрактного постачальника, який може надати вам ці послуги. "Позамережевий постачальник" означає постачальника, який не входить до переліку постачальників плану охорони психічного здоров'я. План охорони психічного здоров'я повинен переконатися, що ви не платите нічого додатково за візит до постачальника, який не входить до мережі.
- Переконатися, що надавачі послуг навчені надавати спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я, які вони згодні покривати.
- Переконатися, що спеціалізовані послуги з охорони психічного здоров'я, які покриває план охорони психічного здоров'я, є достатніми за кількістю, тривалістю та обсягом, щоб задовольнити потреби бенефіціарів, які мають право на Medi-Cal. У тому числі переконатися, що система затвердження оплати послуг плану охорони психічного здоров'я базується на медичній необхідності та забезпечує справедливе використання критеріїв медичної необхідності.
- Переконатися, що постачальники послуг проводять адекватну оцінку людей, які можуть отримати послуги, і що вони працюють з людьми, які отримуватимуть послуги, для з'ясування цілей лікування та послуг, що надаватимуться.
- Дозволяти вам отримати альтернативну думку кваліфікованого медичного працівника, який входить до мережі плану охорони психічного здоров'я або не входить до мережі, без додаткової оплати, якщо ви попросите про це.
- Координувати послуги, які він надає, з послугами, що надаються вам через план координованого медичного обслуговування Medi-Cal або, за необхідності, з вашим постачальником первинної медичної допомоги, і переконатися, що ваша конфіденційність захищена, як зазначено у федеральних правилах про конфіденційність медичної інформації.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Надавати своєчасну допомогу, включаючи надання послуг 24 години на добу, сім днів на тиждень, коли це необхідно з медичної точки зору для лікування невідкладного психіатричного стану або невідкладного чи кризового стану.
- Брати участь у зусиллях штату, спрямованих на заохочення надання послуг з урахуванням культурних особливостей усім людям, у тому числі з обмеженим знанням англійської мови та з різним культурним і етнічним походженням.
- Ваш план охорони психічного здоров'я зобов'язаний дотримуватися чинних федеральних законів і законів штату (таких як: Розділ VI Закону про громадянські права 1964 року, що реалізується правилами 45 CFR, частина 80; Закон про вікову дискримінацію 1975 року, що реалізується правилами 45 CFR, частина 91; Закон про реабілітацію 1973 року; Розділ IX Поправок до Закону про освіту 1972 року (щодо освітніх програм і заходів); Розділи II і III Закону про американців з обмеженими можливостями); Розділ 1557 Закону про захист пацієнтів і доступне медичне обслуговування; а також права, описані в цьому документі. Іншими словами, ви повинні отримувати лікування і бути вільними від дискримінації.
- Ви можете мати додаткові права відповідно до законів штату про лікування психічних захворювань. Якщо ви хочете зв'язатися з захисником прав пацієнтів вашого округу, ви можете зробити це за цим номером: [План охорони психічного здоров'я повинен додати контактну інформацію щодо прав пацієнта].

Які мої обов'язки як отримувача спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я?

Як отримувач спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я, ви несете відповідальність за наступне:

- Уважне прочитання цього посібника для бенефіціарів та інших важливих інформаційних матеріалів плану охорони психічного здоров'я. Ці матеріали допоможуть вам зрозуміти, які послуги доступні та як отримати лікування, якщо воно вам потрібне.
- Приходьте на лікування за розкладом. Ви отримаєте найкращий результат, якщо разом із лікарем розробите цілі лікування і будете їх дотримуватися. Якщо ви змушені пропустити прийом, зателефонуйте своєму лікарю щонайменше за 24 години до нього і перенесіть його на інший день і час.
- Завжди майте при собі ідентифікаційну картку учасника програми Medi-Cal (BIC) та посвідчення особи з фотографією під час відвідування лікування.



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].

- Повідомте свого лікаря перед візитом, якщо вам потрібен усний перекладач.
- Розкажіть своєму лікарю про всі свої медичні проблеми. Чим повнішу інформацію про свої потреби ви надасте, тим більш успішнішим буде ваше лікування.
- Не забудьте поставити своєму лікарю всі запитання, які у вас виникли. Дуже важливо, щоб ви повністю розуміли інформацію, яку отримуєте під час лікування.
- Виконуйте заплановані кроки, про які ви домовилися з лікарем.
- Зверніться до плану охорони психічного здоров'я, якщо у вас виникли запитання щодо послуг, які ви отримуєте, або якщо у вас виникли проблеми з лікарем, які ви не можете вирішити.
- Повідомляйте свого лікаря та план охорони психічного здоров'я про будь-які зміни у вашій особистій інформації. Сюди входить ваша адреса, номер телефону та будь-яка інша медична інформація, яка може вплинути на вашу здатність брати участь у лікуванні.
- Ставтеся до персоналу, який надає вам допомогу, з повагою та ввічливістю.
- Якщо ви підозрюєте шахрайство або неправомірні дії, повідомте про це:
 - Департамент охорони здоров'я просить усіх, хто підозрює шахрайство, марнотратство або зловживання в рамках Medi-Cal, телефонувати на гарячу лінію DHCS по боротьбі з шахрайством у рамках Medi-Cal за номером **1-800-822-6222**. Якщо ви вважаєте, що це надзвичайна ситуація, будь ласка, зателефонуйте **911** для отримання негайної допомоги. Дзвінок безкоштовний, анонімність гарантовано.
 - Ви також можете повідомити про підозру в шахрайстві або зловживанні за допомогою електронної пошти на адресу fraud@dhcs.ca.gov або скористатися онлайн-формою за посиланням <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Додаткова інформація про план охорони психічного здоров'я

Вставте сюди інформацію про план охорони психічного здоров'я [за наявності].



Телефонуйте з питань щодо свого плану охорони психічного здоров'я безкоштовно за номером [1-XXX-XXX-XXXX] або відвідайте вебсайт [URL-адреса плану охорони психічного здоров'я]. [Назва плану охорони психічного здоров'я] доступний [Дні та години].