

# **Sacramento County**

## **План страхования в области психического здоровья (МНР)**

### **Справочное Руководство для пациентов и получателей услуг Специализированные услуги в области психического здоровья**



**7001-A East Parkway, Suite 300  
Sacramento, CA 95823**

Дата пересмотра: Сентябрь 2023

Дата вступления в силу: 1 января 2024 г

**English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call 916-875-6069 California Relay: 711. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 916-875-6069 California Relay: 711. These services are free of charge.

**الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-916-875-6069 California Relay: 711. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 916-875-6069 California Relay: 711. هذه الخدمات مجانية.

**Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 916-875-6069 California Relay: 711 : Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 916-875-6069 California: 711 : Այդ ծառայություններն անվճար են:

**ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 916-875-6069 California Relay: 711 ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ព ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 916-875-6069 California Relay: 711 ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-916-875-6069 California Relay: 711。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 916-875-6069 California Relay: 711。这些服务都是免费的。

**مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 916-875-6069 California Relay: 711 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 916-875-6069 California Relay: 711 تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

**हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-916-875-6069 California Relay: 711 पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और



Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 916-875-6069 California Relay: 711 पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 916-875-6069 California Relay: 711. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 916-875-6069 California Relay: 711. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 916-875-6069 California Relay: 711 へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 916-875-6069 California Relay: 711 へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 916-875-6069 California Relay: 711 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 916-875-6069 California Relay: 711 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 916-875-6069 California Relay: 711 . ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິເລັມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 916-875-6069 California Relay: 711 . ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-916-875-6069 California Relay: 711. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 916-875-6069 California Relay: 711 . Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-916-875-6069 California Relay: 711. ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 916-875-6069 California Relay: 711 . ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County MHP работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-916-875-6069 California Relay: 711. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-916-875-6069 California: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-916-875-6069 California Relay 711. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 916-875-6069 California Relay: 711 . Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 916-875-6069 California Relay: 711 . Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 916-875-6069 California Relay: 711 . Libre ang mga serbisyon ng ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 916-875-6069 California Relay: 711 นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 916-875-6069 California Relay: 711 ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 916-875-6069 California Relay: 711 . Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 916-875-6069 California Relay: 711 . Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 916-875-6069 California Relay: 711 . Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 916-875-6069 California Relay: 711 . Các dịch vụ này đều miễn phí.



## СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ.....	5
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ.....	8
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	11
ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОГРАММЕ MEDI-CAL.....	14
КАК УЗНАТЬ, ЧТО ВАМ ИЛИ КОМУ-ТО ИЗ ВАШИХ ЗНАКОМЫХ НУЖНА ПОМОЩЬ.....	20
ДОСТУП К СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫМ УСЛУГАМ В ОБЛАСТИ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ.....	24
ВЫБОР ПОСТАВЩИКА УСЛУГ/СПЕЦИАЛИСТА.....	33
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ/КАРТЕ И СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОСТАВЩИКЕ УСЛУГ .....	36
ОБЪЕМ УСЛУГ .....	37
НЕБЛАГОПРИЯТНЫЕ РЕШЕНИЯ ПЛАНА ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ/ОТКАЗ В ПОКРЫТИИ .....	47
ПРОЦЕСС РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ.....	51
ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....	53
ПРОЦЕСС ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (СТАНДАРТНЫЙ И УСКОРЕННЫЙ).....	57
ПРОЦЕСС НАЗАВИСИМОГО СЛУШАНИЯ В ШТАТЕ.....	62
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ.....	66
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ.....	68



## **ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ**

### **Другие языки**

Вы можете бесплатно получить этот Справочник получателя льгот и другие материалы плана на других языках. Мы предоставляем письменные переводы от квалифицированных переводчиков. Позвоните по телефону 916-875-6069 California Relay: 711. Звонок бесплатный. План психического здоровья округа Сакраменто в остальной части документа будет называться МНР. Ознакомьтесь с данным Справочником получателя льгот, чтобы узнать больше об услугах языковой помощи в сфере здравоохранения, таких как услуги устного и письменного перевода.

### **Другие форматы**

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт размером 20 пунктов, аудиозапись и доступные электронные форматы. Позвоните по телефону 916-875-6069, California Relay 711. Звонок бесплатный.

### **Услуги устного переводчика**

МНР предоставляет услуги устного перевода квалифицированным переводчиком в круглосуточном режиме и бесплатно. Вы не обязаны использовать в качестве переводчика члена семьи или друга. Мы не рекомендуем использовать несовершеннолетних детей в качестве переводчиков, за исключением случаев крайней необходимости. Услуги переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются бесплатно. Помощь предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Чтобы получить языковую помощь или получить данное руководство на другом языке, позвоните по телефону 916-875-6069, California Relay 711. Звонок бесплатный.



## **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О НЕДОПУСТИМОСТИ ДИСКРИМИНАЦИИ**

Дискриминация противоречит закону. МНР соблюдает государственные и федеральные законы о гражданских правах. МНР не допускает незаконной дискриминации, исключения людей или иного отношения к ним по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, этнической принадлежности, возраста, умственных способностей, физических недостатков, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

МНР предоставляет:

Бесплатные вспомогательные средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие им лучше общаться, такие как:

- квалифицированные сурдопереводчики
- письменную информацию в других форматах (крупный шрифт, шрифт Брайля, аудио или доступные электронные форматы)

Бесплатные языковые услуги для людей, чей основной язык не является английским, такие как:

- Квалифицированных переводчиков
- Информацию на других языках

Если вам нужны эти услуги, свяжитесь с МНР в 8:00am-5:00pm по телефону 916-875-6069. Если вы плохо слышите или плохо говорите, позвоните по телефону California Relay: 711. По запросу данный документ может быть предоставлен вам в формате шрифта Брайля, крупного шрифта, аудиозаписи или в доступном электронном формате.

## **КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ**

Если вы считаете, что МНР не предоставила вам эти услуги или незаконно дискриминировала вас каким-либо другим образом по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, этнической группы, возраста, умственной отсталости, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу координатору МНР по гражданским правам. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменном виде, лично или в электронном виде:

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- - По телефону: Свяжитесь с МНР в 8:00am – 5:00pm по телефону 916-875-6069. Если вы плохо слышите или плохо говорите, позвоните по телефону California Relay 711.
- - В письменном виде: Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:  
Sacramento County Mental Health Plan  
7001-A East Parkway, Suite 300  
Sacramento, CA 95823
- - Лично: Посетите кабинет врача или МНР и скажите, что хотите подать жалобу.
- - В электронном виде: Посетите веб-сайт МНР по адресу [Problem Resolution \(saccounty.gov\)](http://saccounty.gov/ProblemResolution)

## УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ - ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА КАЛИФОРНИЯ

### ( OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

- Вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения Калифорнии по телефону, в письменном или электронном виде:
- - По телефону: Позвоните по телефону 916-440-7370. Если вы плохо слышите или не можете говорить, позвоните по номеру 711 (ретранслятор штата Калифорния).
- - В письменном виде: Заполните форму жалобы или отправьте письмо по адресу:  
**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**
- Формы жалоб доступны на сайте:
- <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
- - В электронном виде: Отправить электронное письмо по адресу:  
[CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- 
- **УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ - МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ США**  
**(OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)**
  - 
  - Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социального обеспечения США по телефону, в письменном или электронном виде:
  - 
  - - По телефону: Позвоните по телефону 1-800-368-1019. Если вы плохо слышите или говорите, позвоните по телефону TTY/TDD 1-800-537-7697.
  - 
  - - В письменном виде: Заполните форму жалобы или отправьте письмо по адресу:  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**
  - Формы жалоб доступны на сайте  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
  - В электронном виде: Посетите портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### Почему важно прочитать это руководство?

В этом Справочном Руководстве рассказывается о том, как получить специализированную помощь в области психического здоровья в рамках страхования Medi-Cal и лечебного плана страхования психического здоровья вашего округа. В этом Справочном Руководстве также рассказывается о ваших услугах и о том, как их получать. Здесь вы найдете ответы на многие имеющиеся у вас вопросы.

Вы узнаете:

- Как получить специализированную помощь в области психического здоровья
- Какие услуги вам доступны
- Что делать, если у вас возникли вопросы или трудности
- Ваши права и обязанности в качестве клиента страхования Medi-Cal

Если вы еще не прочитали это Справочное Руководство, вам следует сохранить его, чтобы вы могли прочитать его позже. Этот и другие письменные материалы доступны либо в электронном виде по адресу [Members' Handbook \(saccounty.gov\)](http://Members' Handbook (saccounty.gov)), либо в печатной форме из плана медицинского страхования в области психического здоровья бесплатно. Если вам нужна распечатанная копия, позвоните в свой план психического здоровья.

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

### Нуждаетесь в этом Справочном Руководстве на вашем языке или в другом формате?

Если вы не владеете английским языком, воспользуйтесь бесплатными услугами переводчиков. Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья работает круглосуточно.

Вы также можете связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону \*[план медицинского страхования в области психического здоровья должен указать номер(а) бесплатного телефона], если вам нужен еще один экземпляр этого

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



Справочного Руководства или другие письменные материалы в альтернативных форматах, таких как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудио. Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья поможет вам.

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

Данная информация доступна на языках, перечисленных ниже.

Арабский

Кантонский диалект

Фарси

Хмонг

Русский

Испанский

Вьетнамский

### **Каковы обязанности (администрации) Плана медицинского страхования в области психического здоровья?**

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

- Выяснить, соответствуете ли вы критериям доступа для получения специализированной помощи в области психического здоровья от округа или его сети учреждений-поставщиков.
- Предоставить оценку состояния, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в специализированной помощи в области психического здоровья.
- Предоставить бесплатный номер телефона, по которому можно звонить круглосуточно, чтобы получить информацию о том, как получить услуги



плана медицинского страхования в области психического здоровья. 916-875-1055, бесплатный номер 1-888-881-4881 или California Relay 711.

- Обеспечить достаточное количества лечащих специалистов/ учреждений поблизости, чтобы вы могли получить услуги по лечению психических заболеваний, оплачиваемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся.
- Информировать вас и проводить обучение по услугам, доступным в рамках вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Предоставлять вам услуги на вашем языке или с помощью переводчика (при необходимости) бесплатно и информировать вас о том, что услуги переводчика доступны.
- Уведомлять вас о любых существенных изменениях в информации, указанной в этом Справочном Руководстве, не позднее, чем, за 30 дней до предполагаемой даты вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, когда происходит увеличение или уменьшение количества или типов доступных услуг, или если происходит увеличение или уменьшение количества сетевых учреждений-поставщиков услуг, или если имеются какие-либо другие изменения, которые могут повлиять на оплату услуг, получаемые вами через План медицинского страхования в области психического здоровья.
- При необходимости координировать ваше лечение с другими планами или системами оказания помощи, чтобы облегчить переход на другой вид лечения и направлять пациентов к специалистам, гарантируя, что цикл направлений будет осуществлен, и новый лечащий специалист примет пациента на лечение.
- Обеспечение постоянного доступа к предыдущему и настоящему поставщику услуг/лечащему специалисту вне сети плана в течение определенного периода времени, если смена поставщика услуг/лечащего специалиста приведет к ухудшению вашего здоровья или повысит риск госпитализации



## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL

### Предоставляются ли транспортные услуги?

Если вам трудно добираться на прием к врачу или на прием к специалистам плана в области психического здоровья, программа Medi-Cal может помочь вам найти транспорт. Транспорт может быть предоставлен получателям Medi-Cal, которые не в состоянии самостоятельно обеспечить себя транспортом и у которых есть медицинская необходимость в получении услуг, покрываемых Medi-Cal.

Существует два вида транспортировки на прием к врачу:

- Немедицинская транспортировка - это транспортировка на частном или общественном транспорте для людей, у которых нет другого способа добраться до места назначения.

- Неэкстренная медицинская транспортировка - это транспортировка машиной скорой помощи, фургоном для инвалидных колясок или фургоном для перевозки людей, которые не могут воспользоваться общественным или частным транспортом.

Транспорт предоставляется для поездок в аптеку или за необходимыми медицинскими принадлежностями, протезами, ортезами и другим оборудованием. За дополнительной информацией и помощью по вопросам транспортировки обращайтесь в свой план управляемого медицинского обслуживания.

Если у вас есть Medi-Cal, но вы не зарегистрированы в плане управляемого обслуживания, и вам нужна немедицинская транспортировка для получения медицинских услуг, вы можете обратиться за помощью непосредственно к поставщику немедицинской транспортировки или к своему лечащему специалисту. Когда вы обратитесь в транспортную компанию, она попросит вас сообщить дату и время приема. Если вам нужна неэкстренная медицинская транспортировка, ваш лечащий специалист может выписать рецепт на неэкстренную медицинскую транспортировку и связать вас с поставщиком транспортных услуг, чтобы скоординировать вашу поездку на прием и обратно.

### Что такое экстренные услуги/ услуги неотложной помощи?

Услуги неотложной помощи - это услуги для получателей страховки,

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County MHP работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



столкнувшись с непредвиденным медицинским состоянием, включая психиатрическое неотложное медицинское состояние.

Экстренное медицинское состояние характеризуется настолько сильными симптомами (возможно, включая сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент может произойти следующее:

- здоровье человека (или здоровье нерожденного ребенка) может оказаться в серьезной опасности
- Причиняет серьезный вред работе вашего организма
- Причиняет серьезный ущерб какому-либо органу или части тела.

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

- Представляет текущую опасность для себя или другого человека из-за состояния психического здоровья или подозрения на него
- Непосредственно не в состоянии обеспечить себя или другого человека пищей, одеждой или жильем из-за состояния психического здоровья или подозрений на него.

Услуги неотложной помощи покрываются 24 часа в сутки, семь дней в неделю для получателей Medi-Cal. Для получения услуг неотложной помощи не требуется предварительное разрешение. Программа Medi-Cal покрывает неотложные состояния, независимо от того, вызваны ли они медицинским состоянием физического здоровья или состоянием психического здоровья (мысли, чувства, поведение, которые являются источником стресса и/или дисфункции по отношению к себе или другим). Если вы зарегистрированы в Medi-Cal, вы не получите счет на оплату за посещение отделения неотложной помощи, даже если оно окажется не экстренным. Если вы считаете, что у вас чрезвычайная ситуация, позвоните 911 или обратитесь за помощью в любую больницу или другое учреждение.




---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

## Должен ли я платить за Medi-Cal?

Большинству людей не нужно ничего платить за Medi-Cal. В некоторых случаях вам придется платить за Medi-Cal в зависимости от того, сколько денег вы получаете или зарабатываете каждый месяц.

- Если ваш доход меньше лимитов Medi-Cal для размера вашей семьи, вам не придется платить за услуги Medi-Cal.

- Если ваш доход превышает лимиты Medi-Cal для размера вашей семьи, вам придется заплатить некоторую сумму за медицинские услуги или лечение наркологических расстройств. Сумма, которую вы платите, называется вашей "долей расходов". Как только вы оплатите свою "долю расходов", Medi-Cal оплатит остальные покрываемые медицинские счета за этот месяц. В те месяцы, когда у вас нет медицинских расходов, вы не должны ничего платить.

- Возможно, вам придется внести "доплату" за любое лечение по программе Medi-Cal. Это означает, что вы платите сумму из своего кармана каждый раз, когда получаете медицинские услуги или обращаетесь в отделение неотложной помощи больницы для получения регулярных услуг

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

Если вы или кто-то из ваших знакомых находится в кризисной ситуации, позвоните в национальную горячую линию помощи по предотвращению самоубийств по телефону **988** или **1-800-273-TALK (8255)**.

Для обращения местного населения жителей за помощью в кризисной ситуации и доступа к местным программам страхования в области психического здоровья, позвоните в службу сервиса клиентов

- Suicide Prevention Crisis Line: 916-368-3111

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- Sacramento County Mental Health Plan: 916-875-1055 or 1-888-881-4881
- Sacramento County Mental Health Treatment Center: 916-732-3637 or 916-875-1000.
- Turning Point Community Programs – Mental Health Urgent Care Clinic: 916-520-2460
- Sacramento County Community Support Team (CST): 916-874-6015

### **Куда я могу обратиться за дополнительной информацией о Medi-Cal?**

Посетите веб-сайт Департамента здравоохранения по адресу

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> для получения дополнительной информации о Medi-Cal.

## **КУДА ОБРАТИТЬСЯ, ЕСЛИ ВЫ ИЛИ ВАШИ ЗНАКОМЫЕ НУЖДАЕТЕСЬ В ПОМОЩИ**

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

У многих людей бывают трудные времена в жизни, и они могут испытывать психические расстройства или эмоциональные проблемы. Самое важное, что нужно знать, это то, что помощь предоставляется. Если вы или член вашей семьи имеете право на страхование Medi-Cal и нуждаетесь в услугах в области психического здоровья, вам следует позвонить в свою службу помощи в 916-875-1055, бесплатный номер 1-888-881-4881 или TDD 711. Администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья, если они считают, что вам или члену вашей семьи необходима психиатрическая помощь, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. План страхования в области психического здоровья поможет вам найти учреждение-поставщика услуг, которые могут вам понадобиться.




---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



Если вы заметили, что вы или член вашей семьи испытываете значительный или постоянный стресс, который влияет на вашу или их способность справляться с повседневной жизнью, или чувствуете, что не хотите жить, позвоните в план в области психического здоровья. Позвоните в план в области психического здоровья, если вам нужна помощь при одном или нескольких из следующих симптомов:

- Слишком сильное беспокойство или страх
- Чувство грусти или подавленности
- Проблемы с мышлением:
  - o Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим мышлением и речью, которые трудно объяснить.
- Резкие изменения настроения, в том числе:
  - o Ощущение себя слишком хорошо, на вершине мира
  - o Слишком долгое раздражение или гнев.
- Избегание друзей и социальных мероприятий
- Проблемы в отношениях с другими людьми
- Слишком много или слишком мало спит
- Слишком много или слишком мало едят
- Проблемы со слухом, зрением или восприятием вещей, которые трудно объяснить или которые, по мнению большинства людей, не существуют
- Проблемы с употреблением алкоголя или наркотиков
- Многие физические проблемы без очевидных причин, такие как:
  - o Головные боли
  - o Боли в животе
- Мысли о самоубийстве
- Внезапные или необычные изменения в функционировании:
  - o Невозможность выполнять обычные повседневные действия, проблемы с работой, учебой или привычными делами



## Как узнать, что ребенку или подростку нужна помощь?

Вы можете обратиться на линию плана в области психического здоровья по телефону 916-875-1055 или в план управляемого медицинского обслуживания, чтобы провести обследование и оценку состояния вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у него наблюдаются какие-либо признаки психического расстройства. Если ваш ребенок или подросток имеет право на Medi-Cal и оценка состояния планом страхования показывает, что необходимы специализированные услуги в области психического здоровья, покрываемые планом психического здоровья, план психического здоровья организует получение этих услуг для вашего ребенка или подростка. Ваш план управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться с планом психического здоровья, если он считает, что вашему ребенку или подростку требуются услуги в области психического здоровья, которые план управляемого медицинского обслуживания не покрывает. Существуют также услуги для родителей, которые чувствуют, что не справляются в роли родителей или имеют психические заболевания.

Приведенный ниже проверочный список поможет вам определить, нужна ли вашему ребенку помощь, возможно в области психического здоровья. Если присутствует более одного признака или он сохраняется в течение длительного времени, это может указывать на более серьезную проблему, требующую профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- Большие проблемы с концентрацией внимания или неподвижность, что может подвергать их физической опасности или создавать проблемы в школе
- Сильные переживания или страхи, мешающие повседневной деятельности.
- Внезапный непреодолимый страх без причины, иногда с учащенным сердцебиением или учащенным дыханием
- Чувствует себя очень грустным или отстраняется от окружающих в течение двух или более недель, что создает проблемы с повседневной деятельностью



- Резкие перепады настроения, вызывающие проблемы в отношениях
- Резкие изменения в поведении
- Отказ от еды, рвота или использование слабительных средств для снижения веса
- Неоднократное употребление алкоголя или наркотиков
- Тяжелое, неконтролируемое поведение, которое может причинить вред себе или окружающим
- Серьезные планы или попытки причинить себе вред или убить себя
- Неоднократные драки, использование оружия или серьезные планы причинить вред другим людям

## **ОЦЕНКА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПСИХИАТРИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

### **Что означает «специализированные услуги в области психического здоровья»?**

Специализированная помощь в области психического здоровья — это помощь для людей с психическими заболеваниями или эмоциональными проблемами, которые не могут лечить педиатр или терапевт. Эти болезни или проблемы настолько серьезны, что мешают человеку продолжать свою повседневную деятельность.

К специализированной психиатрической помощи относятся:

- Психиатрическая и психологическая помощь
- Услуги по медикаментозной поддержке
- Целенаправленное ведение пациента
- Услуги кризисного вмешательства
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Услуги стационарного лечения для взрослых
- Кризисные стационарные услуги

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- Услуги интенсивного дневного лечения
- Дневная реабилитация
- Услуги психиатрического стационара
- Услуги психиатрических учреждений
- Услуги по взаимной поддержке (доступны только для взрослых в некоторых округах, но несовершеннолетние могут иметь право на получение профилактических услуг и услуг по раннему выявлению\* диагностике и лечению, независимо от округа, в котором проживает пациент)
- Услуги мобильной кризисной службы

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

- Интенсивные услуги на дому
- Координирование интенсивной терапии
- Терапевтические услуги по коррекции поведения
- Терапевтическое воспитание во временной приемной семье

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



## Как я могу получить специализированную психиатрическую или психологическую помощь?

Если вы считаете, что вам необходима специализированная психиатрическая или психологическая помощь, вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья и записаться на первичный осмотр и оценку состояния. Вы можете позвонить по бесплатному номеру телефона вашего округа. Вы также можете запросить услуги в области психического здоровья вашего плана управляемого медицинского обслуживания, если вы являетесь его получателем. Если администрация плана медицинского обслуживания с координируемым покрытием определит, что вы соответствуете критериям для получения специализированной психиатрической помощи, служба сервиса клиентов плана управляемого медицинского обслуживания поможет вам перейти на получение психиатрической помощи через план страхования в области психического здоровья. Для получения психиатрической помощи не предусмотрены ограничения. Вы даже можете получать неспециализированную психиатрическую или психологическую помощь в рамках плана с координируемым покрытием Medi-Cal ( Managed Care) *в дополнение* к специализированной психиатрической помощи через ваше психиатрическое учреждение, если это учреждение-поставщик услуг/ лечащий специалист определит, что такие услуги клинически вам подходят и при условии, что они совместимы и не дублируют друг друга.

Вас также может направить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья для получения специализированной психиатрической помощи другое лицо или организация, в том числе, ваш врач, школа, член семьи, опекун, администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal или другие окружные учреждения. Как правило, вашему врачу или администрации плана управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal потребуется ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, чтобы направить вас

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



непосредственно в администрацию плана страхования в области психического здоровья, за исключением случаев чрезвычайной ситуации. Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья не может отклонить запрос на проведение первоначальной оценки состояния, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья.

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

### **Где я могу получить специализированную психиатрическую помощь?**

Вы можете получить специализированные услуги в округе, где вы живете, а при необходимости - и за пределами вашего округа. Вы можете запросить психиатрическую помощь, позвонив в Access по телефону 916-875-1055 или по бесплатному телефону 1-888-881-4881. Команда Access предоставляет информацию, оценивает потребности в специализированных психиатрических услугах и выдает направления.

В каждом округе есть специализированные службы психического здоровья для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще не исполнился 21 год, вы имеете право на дополнительное покрытие и льготы в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения.

Ваш план страхования в области психического здоровья поможет вам найти поставщика услуг, который сможет предоставить вам необходимое лечение. План страхования в области психического здоровья должен направить вас к

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



ближайшему к вашему дому или в пределах нахождения в соответствии со стандартами времени и расстояния поставщику услуг/ лечащему специалисту, который удовлетворит ваши потребности

### **Когда я могу получить специализированную психиатрическую помощь?**

Ваш план страхования в области психического здоровья должен соответствовать установленным штатом стандартам времени приема при планировании приема для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья. Администрация плана страхования в области психического здоровья должна

- - В течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало обслуживания в плане психического здоровья;
- В течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в неотложном состоянии;
- В течение 15 рабочих дней после вашего несрочного запроса на прием к психиатру; и,
- В течение 10 рабочих дней с момента предварительной записи при текущих условиях.

Однако эти сроки могут быть увеличены, если ваш лечащий специалист решил, что более длительное ожидание целесообразно с медицинской точки зрения и не вредит вашему здоровью. Если вам сообщили, что вы попали в список ожидания, и вы считаете, что такой срок вредит вашему здоровью, свяжитесь с планом психического здоровья по телефону 916-875-6069. У вас есть право подать жалобу, если вы не получаете своевременную помощь. Дополнительную информацию о подаче жалобы см. в разделе "Процесс подачи жалоб" данного руководства.



## Кто решает, какие услуги я получу?

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

Вам не обязательно понимать, есть ли у вас нарушения со стороны психического здоровья или конкретное психическое состояние, чтобы обратиться за помощью. Администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья проведет оценку вашего состояния. Специалист проведет оценку на предмет наличия психического расстройства, которое негативно влияет на вашу повседневную жизнь, или у вас может быть психическое расстройство или подозрение на психическое расстройство, которое может негативно повлиять на вашу жизнь, если вы не получите лечение. Вы сможете получать те услуги, которые вам нужны, пока ваш врач проводит эту оценку.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к специализированным услугам в области психического здоровья, если ваше состояние психического здоровья обусловлено травмой, нахождением в системе государственной детской опеки, или в судебной системе для подростков или бездомностью. Кроме того, если вам еще не исполнился 21 год, план в области психического здоровья должен предоставлять необходимые с медицинской точки зрения услуги для коррекции или улучшения состояния вашего психического здоровья. Услуги, которые исправляют, поддерживают, улучшают или делают





более терпимым состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.

Некоторые услуги могут потребовать предварительного разрешения плана в области психического здоровья. К услугам, требующим предварительного разрешения, относятся: интенсивные услуги на дому, интенсивное дневное лечение, дневная реабилитация, терапевтические поведенческие услуги и терапевтическое воспитание во временной приемной семье. Вы можете обратиться в план психического здоровья за дополнительной информацией о процессе получения предварительного разрешения. Позвоните в план психического здоровья, чтобы запросить дополнительную информацию

План в области психического здоровья должен привлекать квалифицированных специалистов для рассмотрения решения на предоставление услуг. Этот процесс рассмотрения называется предварительным разрешением на специализированные психиатрические услуги. Процесс получения разрешения плана в области психического здоровья должен соответствовать определенным срокам. При стандартном предварительном разрешении план в области психического здоровья должен принять решение на основании запроса вашего поставщика так быстро, как того требует состояние вашего здоровья, но не более чем через пять рабочих дней с момента получения плана в области психического здоровья запроса. Например, если соблюдение стандартных сроков может серьезно поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достичь, сохранить или восстановить максимальную функциональность, план в области психического здоровья должен поспешить принять решение о выдаче разрешения и предоставить уведомление в сроки, связанные с состоянием вашего здоровья, не позднее чем через 72 часа после получения запроса на обслуживание. Ваш план в области психического здоровья может продлить этот срок на

до 14 дополнительных календарных дней после получения запроса, если вы или ваш поставщик попросите о продлении или если план психического здоровья предоставит обоснование того, что продление срока отвечает вашим интересам.

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



Примером того, когда может потребоваться продление, является ситуация, когда план в области психического здоровья считает, что сможет одобрить запрос вашего поставщика на лечение, если получит от него дополнительную информацию. Если план в области психического здоровья продлит срок рассмотрения запроса поставщика, округ направит вам письменное уведомление о продлении.

Если план в области психического здоровья отказывает, задерживает, сокращает или прекращает предоставление запрошенных услуг, план в области психического здоровья должен отправить вам уведомление о неблагоприятном решении о предоставлении льгот, в котором сообщается, что услуги отклонены, задерживаются, сокращаются или прекращаются, информирует вас о том, что вы можете подать апелляцию, и предоставляет вам информацию о том, как подать апелляцию. Чтобы узнать больше о ваших правах на подачу жалобы или апелляции, если вы не согласны с решением плана психического здоровья отказать вам в предоставлении услуг или предпринять другие действия, с которыми вы не согласны, обратитесь к разделу "Неблагоприятные решения о льготах, принятые вашим планом психического здоровья" на странице 44 данного руководства

### **Что такое медицинская необходимость?**

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

Для лиц моложе 21 года услуга считается «услугой, необходимой согласно медицинским показаниям», если она корректирует, поддерживает, сохраняет, улучшает или делает более терпимым состояние психического здоровья. Услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более переносимым состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки



зрения и покрываются как услуги Раннего и периодического обследования диагностики и лечения.

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

Если вы зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, у вас есть доступ к следующим амбулаторным услугам в области психического здоровья через ваш план управляемого медицинского обслуживания:

- Оценка и лечение психического здоровья, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию
- Психологическое и нейропсихологическое тестирование, когда это клинически показано для оценки состояния психического здоровья.
- Амбулаторные услуги для мониторинга рецептурных препаратов.
- Консультации психиатра.

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните непосредственно в свой план управляемого медицинского обслуживания. Если вы не состоите в плане управляемого медицинского обслуживания, вы можете получить эти услуги у отдельных поставщиков/ лечащих специалистов и в клиниках, принимающих Medi-Cal. План в области психического здоровья может помочь вам найти поставщика или клинику, которые могут вам помочь, или подсказать, как найти поставщика или клинику.

Любая аптека, принимающая Medi-Cal, может выписать рецепт на лечение психического расстройства. Обратите внимание, что большинство рецептурных лекарств, отпускаемых аптеками, называемых Medi-Cal Rx, покрываются программой Fee-For-Service Medi-Cal(оплата по факту), а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.



## **Как получить другие услуги Medi-Cal (первичная помощь/Medi-Cal), которые не покрываются планом психического здоровья?**

Если вы состоите в плане управляемого медицинского обслуживания( Managed care), план обязан найти для вас поставщика услуг. Если вы не состоите в плане управляемого медицинского обслуживания и имеете "обычный" Medi-Cal, также называемый Оплата -По- Факту( Fee-For-Service) Medi-Cal, то вы можете обратиться к любому поставщику, принимающему Medi-Cal. Вы должны сообщить своему поставщику, что у вас есть Medi-Cal, до того, как начнете получать услуги. В противном случае вам могут выставить счет за эти услуги.

Для получения услуг по планированию семьи вы можете обратиться к поставщику, не входящему в ваш план управляемого медицинского обслуживания.

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

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

Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment (SUPT)  
System of Care  
7001-A East Parkway, Suite 100  
Sacramento, CA 95823  
Phone: 916-874-9754  
After-Hours: 1-888-881-4881 or 711 (California Relay Service)

## **Почему мне могут понадобиться услуги психиатрической стационарной больницы?**

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



Вы можете быть помещены в больницу, если у вас есть психическое заболевание или симптомы психического заболевания, которые не могут быть безопасно вылечены на более низком уровне обслуживания, и из-за психического заболевания или симптомов психического заболевания вы:

- Представляете текущую опасность для себя или окружающих или наносите значительный ущерб имуществу
- не в состоянии обеспечить себя едой, одеждой или жильем или пользоваться ими
- Представляете серьезный риск для своего физического здоровья
- У вас недавно произошло значительное ухудшение способности функционировать в результате психического расстройства
- нуждаетесь в психиатрическом обследовании, медикаментозном лечении или другом лечении, которое может быть предоставлено только в больнице

## **ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

**Как мне найти специалиста необходимых мне услуг специализированной психиатрической помощи?**

Ваш план страхования в области психического здоровья обязан разместить список лечащих специалистов/поставщиков в Интернете. Если у вас есть вопросы о участвующих в плане лечащих специалистах /поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный справочник лечебных учреждений, посетите ваш план страхования в области психического здоровья [Provider Lists \(saccounty.gov\)](http://www.saccounty.gov/provider-lists) или позвоните в план страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру телефона. Вы можете получить список в письменном виде или по почте, если вы попросите его.



План страхования в области психического здоровья может накладывать некоторые ограничения на ваш выбор лечебных учреждений-поставщиков медицинских услуг. Когда вы впервые начинаете получать специализированную психиатрическую помощь, вы можете запросить, чтобы ваш план страхования в области психического здоровья предоставил вам первоначальный выбор, по крайней мере, из двух учреждений-поставщиков. Ваш план страхования в области психического здоровья также должен позволять вам менять учреждение-поставщика. Если вы попросите сменить учреждение-поставщика услуг, план страхования в области психического здоровья должен позволять вам выбирать как минимум из двух специалистов/поставщиков услуг, насколько это возможно. Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья несет ответственность за то, чтобы у вас был своевременный доступ к получению медицинской помощи, и чтобы рядом с вами было достаточно учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли получить услуги по лечению психических расстройств, покрываемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся.

Иногда учреждения-поставщики плана медицинского страхования в области психического здоровья отказываются от предоставления специализированную психиатрическую помощь. Учреждения-поставщики в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья больше не могут заключать контракты с компанией медицинского страхования в области психического здоровья или принимать пациентов, которым требуется специализированная психиатрическая помощь по программе Medi-Cal самостоятельно или по запросу Плана медицинского страхования в области психического здоровья. В этом случае компания страхования в области психического здоровья должна приложить усилия уведомить в письменной форме каждого человека, получающего специализированную психиатрическую помощь в данном лечебном учреждении. Уведомление получателю должно быть предоставлено за 30 календарных дней до даты вступления в силу расторжения контракта по услугам или за 15 календарных



дней после того, как компания медицинского страхования в области психического здоровья узнает, что лечебное учреждение прекратит свою работу. В этом случае ваша компания медицинского страхования в области психического здоровья должна позволять вам продолжать получать услуги в учреждении, которое вышло из сети плана медицинского страхования в области психического здоровья, если и вы, и учреждение будете с этим согласны. Это называется «порядком непрерывности медицинского обслуживания». Подробнее об этом будет рассказано ниже.

### **Могу ли я продолжать получать услуги в моём нынешнем лечебном учреждении/ у того же лечащего специалиста?**

Если вы уже получаете психиатрическую помощь в рамках плана координируемого медицинского обслуживания( Managed Care) Medi-Cal, вы можете продолжать получать помощь в этом учреждении/ у того же лечащего специалиста, даже если вы уже получаете помощь в области психического здоровья у специалиста через Mental Health Plan, если услуги, которые вы получаете от каждого из специалистов совместимы и не дублируются.

Кроме того, если вы уже получаете специализированную психиатрическую помощь в рамках другого плана медицинского страхования в области психического здоровья, плана координируемого ухода или от отдельного учреждения/у лечащего специалиста программы Medi-Cal, вы можете запросить «"непрерывность обслуживания "», чтобы вы могли оставаться с вашим действующим лечебным учреждением/ лечащим специалистом на срок до 12 месяцев . Вы можете обратиться с просьбой о продолжении лечения, если вам необходимо остаться у своего нынешнего поставщика услуг для продолжения лечения или если переход к другому поставщику услуг нанесет серьезный вред



вашему психическому здоровью. Ваш запрос на непрерывность обслуживания может быть удовлетворен, если верно следующее:

- Вы поддерживаете постоянные отношения с поставщиком, к которому обращаетесь, и посещали его в течение последних 12 месяцев;
- Поставщик квалифицирован и соответствует требованиям Medi-Cal; и
- Поставщик соглашается с требованиями плана в области психического здоровья в отношении заключения договора с планом в области психического здоровья и оплаты услуг; и
- поставщик предоставляет плану в области психического здоровья соответствующую документацию о вашей потребности в услугах

## **ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ/КАРТЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОСТАВЩИКЕ УСЛУГ**

Ваш округ обязан создать и поддерживать безопасную систему, чтобы вы могли получить доступ к своим медицинским записям и найти поставщика услуг с помощью распространенных технологий, таких как компьютер, смарт-планшет или мобильное устройство. Эта система называется интерфейсом прикладного программирования (API) для доступа к пациентам. Информацию, которую следует учитывать при выборе приложения для доступа к вашей медицинской карте и поиска поставщика услуг, можно найти на веб-сайте вашего округа.

Округ Сакраменто в настоящее время работает с нашим поставщиком электронных медицинских карт (EHR) над разработкой портала доступа к пациентам. Ориентировочная дата реализации — январь 2025 г.





## ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

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

### **Услуги в области психического здоровья**

- Услуги в области психического здоровья - это индивидуальные, групповые или семейные лечебные услуги, которые помогают людям с психическими заболеваниями развивать навыки преодоления трудностей в повседневной жизни. Данный процесс включает в себя следующие мероприятия: оценка того, нужна ли вам услуга и эффективна ли она; планирование лечения для определения целей вашего психиатрического лечения и конкретных услуг, которые будут предоставляться; и «сопутствующие услуги», которые означают работу с членами семьи и вашими близкими (если вы дадите разрешение), чтобы помочь вам улучшить или сохранить ваши способности к повседневной жизни. Услуги в области психического здоровья могут предоставляться в клинике или офисе специалиста, а также у вас дома или в другом общественном месте, по телефону или с помощью телемедицины (которая включает как аудио-, так и видеосвязь).

### **Услуги по медикаментозной поддержке**

- Эти услуги включают назначение, введение, отпуск и мониторинг психиатрических препаратов; и обучение, связанное с применением психиатрических препаратов. Услуги медикаментозной поддержки могут предоставляться в клинике или в офисе поставщика услуг, по телефону или с помощью телемедицины, а также на дому или в других общественных условиях.



## Ведение пациентов из целевых групп

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

## Услуги кризисного вмешательства

- Эта услуга доступна для лечения неотложного состояния, требующего немедленного внимания. Цель кризисного вмешательства — помочь людям в сообществе, чтобы они не оказались в больнице. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и может осуществляться в клинике или в офисе поставщика медицинских услуг, по телефону или с помощью телемедицины, (который включает в себя как аудио-, так и видео-взаимодействие), дома или в других общественных условиях.

## Услуги по стабилизации кризиса

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



### **Услуги лечения для взрослых пациентов с проживанием**

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

### **Услуги кризисного вмешательства с проживанием**

- Эти услуги обеспечивают лечение психических заболеваний и развитие навыков у людей, переживающих серьезный психический или эмоциональный кризис, но не нуждающихся в лечении в психиатрической больнице. Услуги доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю в лицензированных учреждениях. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в учреждении, предлагающем услуги стационарного лечения в кризисных ситуациях.

### **Дневная интенсивная терапия**

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



### **Реабилитационные услуги в дневное время**

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

### **Услуги лечения острых состояний в психиатрической больнице**

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

### **Профессиональные услуги в психиатрической больнице**

- Эти услуги предоставляются в лицензированном психиатрическом учреждении, специализирующемся на круглосуточном реабилитационном лечении серьезных психических заболеваний. Психиатрические медицинские учреждения должны иметь соглашение с близлежащей больницей или клиникой для удовлетворения потребностей пациентов в медицинском обслуживании в учреждении.

### **Услуги по взаимной поддержке (зависит от округа)**

- Предоставление услуг по взаимной поддержке является необязательным для округов.
- Услуги по взаимной поддержке - это культурно компетентные индивидуальные и групповые услуги, которые способствуют выздоровлению, стойкости, участию, социализации, самодостаточности, защите собственных прав, развитию жизненной поддержки и выявлению сильных сторон посредством организованной деятельности. Эти услуги



могут предоставляться вам или назначенному вами значимому лицу (лицам), оказывающему поддержку, и могут быть получены одновременно с другими специализированными услугами в области психического здоровья. Специалист по взаимной поддержке - это человек, имеющий собственный аналогичный жизненный опыт в области психического здоровья или употребления психоактивных веществ и находящийся в процессе выздоровления; это человек, который выполнил требования программы сертификации, утвержденной штатом, сертифицирован округами и предоставляет эти услуги под руководством специалиста по вопросам психического здоровья, имеющего лицензию, или разрешение на такую деятельность или регистрацию в системе штата Калифорния.

- Службы по взаимной поддержке включают индивидуальные и групповые консультации, группы по развитию образовательных навыков, навигацию по ресурсам, услуги по привлечению к участию в лечении поведенческих расстройств, а также терапевтические мероприятия, такие как продвижение навыков защиты своих прав.

### **Мобильные кризисные службы (зависит от округа)**

- Мобильные кризисные услуги предоставляются, если вы переживаете кризис психического здоровья и/или употребления психоактивных веществ ("кризис поведенческого здоровья"). Мобильные кризисные услуги - это услуги, предоставляемые медицинскими работниками по месту возникновения кризисной ситуации, в том числе дома, на работе, в школе или в любом другом месте, за исключением больниц и других учреждений. Мобильные кризисные службы доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365 дней в году.
- Мобильные кризисные службы включают в себя быстрое реагирование, индивидуальный осмотр и стабилизацию состояния на месте. Если вам требуется дальнейшая помощь, мобильные службы также помогут передать вас в другие службы или направить к ним.




---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

- Кризисные услуги доступны с 1 января 2024 г.

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

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

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

Если у вас есть вопросы об услугах Раннего и периодического выявления («скрининга»), диагностики и лечения, позвоните по телефону 916-875-1055 или бесплатный номер 1-888-881-4881 или посетите веб сайт DHCS Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение “в Интернете. ([DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment-webpage.](#))

Следующие услуги также доступны в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья для детей, подростков и молодых людей в возрасте до 21 года:



---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

Услуги по коррекции поведения, координирование интенсивной терапии, интенсивное обслуживание на дому, и услуги по терапевтическому воспитанию в приемных семьях.

### **Услуги по коррекции поведения**

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

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

- Если вы живете дома, сотрудник Службы по коррекции поведения может работать с вами лично, чтобы уменьшить серьезные проблемы с поведением, попытаться избавить вас от необходимости обращаться за получением более специализированного ухода, например, в групповое стационарное учреждение для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами.
- Если вы живете в групповом доме для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами, сотрудник службы по коррекции поведения может поработать с вами, чтобы вы могли переехать в семейную среду, например, в приемную семью или обратно к себе домой.



Услуги по коррекции поведения помогут вам и вашей семье, опекуну или попечителю научиться новым способам решения проблемного поведения и способам улучшения уровня поведения, которые позволят вам быть успешным. Вы, сотрудник службы по коррекции поведения и ваша семья, опекун или попечитель будут работать вместе в команде над решением проблемного поведения в течение короткого периода времени, пока вы не перестанете нуждаться в терапевтической поведенческой службе. У вас будет план терапевтических услуг по коррекции поведения, в котором будет указано, что вы, ваша семья, опекун или лицо, осуществляющее уход, а также сотрудник терапевтической службы по коррекции поведения будут делать во время терапевтических поведенческих услуг, а также когда и где будут проводиться терапевтические поведенческие услуги. Сотрудник терапевтической службы по коррекции поведения может работать с вами в большинстве мест, где вам, скорее всего, потребуется помощь в решении проблемного поведения. К ним относятся ваш дом, приемная семья, групповой дом, школа, программа дневного лечения и другие общественные места

### **Координирование интенсивной терапии**

Координирование интенсивной терапии это целевая услуга по ведению пациента, которая способствует оценке планирования ухода и координации услуг для получателей услуг в возрасте до 21 года, имеющих право на полный спектр услуг Medi-Cal, и которые направлены на эту услугу на основании медицинской необходимости.

Услуги по координации интенсивной терапии предоставляются в соответствии с принципами Интегрированной основной практической модели, включая создание команды "ребенок и семья" для продвижения продуктивных отношений между ребенком, его семьей и задействованными системами помощи детям..

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)





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

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

### **Интенсивное обслуживание на дому**

Интенсивное обслуживание на дому— это индивидуализированные, основанные на сильных сторонах ребенка/подростка вмешательства, направленные на улучшение состояния психического здоровья, мешающего функционированию ребенка/подростка, и направлены на то, чтобы помочь ребенку/подростку развить

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



навыки, необходимые для успешного функционирования дома и в обществе а также улучшить способность семьи ребенка/молодого человека помочь ему успешно функционировать в семье и обществе.

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

### **Терапевтическое воспитание во временной приемной семье**

Модель услуги” терапевтическое воспитание во временной приемной семье” позволяет оказывать краткосрочную, интенсивную, индивидуализированную специализированную психиатрическую помощь с учетом травм детям в возрасте до 21 года, со сложными эмоциональными и поведенческими потребностями. Услуги включают разработку плана, реабилитацию и обеспечение. В рамках терапевтической помощи в приемных семьях дети направляются к подготовленным, контролируемым и поддерживаемым приемным родителям

### **Доступные услуги по телефону или телемедицине**

- Для получения услуг в области психического здоровья не всегда требуется личный контакт между вами и вашим врачом. В зависимости от вида услуг вы можете получать их по телефону или с помощью видеозвонков(telemedicine). Ваш лечащий специалист должен объяснить вам, как пользоваться телефонной или видео связью, и убедиться в вашем согласии до начала обслуживания. Даже если вы согласитесь получать услуги по телефону или с помощью видеосвязи, впоследствии вы можете решить получать их лично или очно. Некоторые виды психиатрических услуг не могут быть предоставлены только по телефону или с помощью

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



видеозвонков, поскольку для их получения необходимо находиться в определенном месте, например, услуги по лечению в стационаре или в больнице.



---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

## **ОТКАЗ В УСЛУГАХ И ПОКРЫТИИ В ВАШЕМ ПЛАНЕ СТРАХОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ**

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

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

Что такое «Отказ в получении страховых услуг»?

Подтверждение отказа в получении страховых услуг относится к любому из следующих действий, предпринятых планом страхования психического здоровья:

1. Отказ или ограниченное разрешение на запрашиваемую услугу, включая решения, основанные на типе или уровне услуги, медицинской необходимости, уместности, условиях или эффективности покрываемой услуги;
2. Сокращение объема, приостановка или прекращение ранее предусмотренной услуги;
3. Отказ полностью или частично в оплате услуги;



---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

4. Несвоевременное оказание услуг;
5. Бездействие в течение установленных сроков для стандартного разрешения жалоб и апелляций (Если вы подали жалобу в план в области психического здоровья и план в области психического здоровья не получил от вас письменного решения по вашей жалобе в течение 90 дней. Если вы подали апелляцию в план в области психического здоровья и план в области психического здоровья не предоставил вам письменное решение по вашей апелляции в течение 30 дней, или если вы подали апелляцию в ускоренном порядке и не получили ответ в течение 72 часов); или
6. Отклонение запроса получателя услуг страховки касательно оспаривания финансовой ответственности.

### **Что такое «Уведомление об отказе в получении страховых услуг»?**

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



### **Время уведомления**

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

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

Да, вы должны получить уведомление о неблагоприятном решении по льготам. Однако если вы не получили уведомление, вы можете подать апелляцию в окружной план психического здоровья или, если вы завершили процесс подачи апелляции, вы можете подать запрос на проведение независимого слушания на уровне штата. При обращении в окружной план психического здоровья укажите, что вы столкнулись с отказом в предоставлении льгот, но не получили уведомления. Информация о том, как подать апелляцию или ходатайствовать о проведении независимого слушания на уровне штата, содержится в данном руководстве. Информация также должна быть доступна в офисе вашего лечащего специалиста.

### **Какая информация содержится в Уведомлении об отказе в получении услуг?**

В Уведомлении об отказе в получении услуг будет указано:

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- Что было решено вашим планом медицинского страхования в области психического здоровья, что влияет на вас и вашу способность получать услуги.
- Дата вступления решения в силу и причина принятия решения
- Государственные или федеральные правила, на которых основывалось решение
- Ваши права подавать апелляцию, если вы не согласны с решением плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Как получить копии документов, записей и другой информации, связанной с решением плана психического здоровья
- Как подать апелляцию в отношении плана медицинского страхования в области психического здоровья
- Как запросить независимое слушание на уровне штата, если вы не удовлетворены решением в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья по вашей апелляции.
- Как запросить ускоренную апелляцию или ускоренное слушание на уровне штата
- Как получить помощь в подаче апелляции или запросе слушания на уровне штата
- Сколько времени у вас есть, чтобы подать апелляцию или запросить слушание на уровне штата
- Ваше право продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решения по апелляции или независимого слушания на уровне штата, как запросить продолжение этих услуг и будут ли расходы на эти услуги покрываться программой Medi-Cal
- Когда вам нужно подать апелляцию или запрос на независимое слушание на уровне штата, если вы хотите, чтобы услуги продолжали оказывать.



## Что делать после получения Уведомления об отказе в получении страховых услуг?

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

Вы можете запросить продолжение услуг, которые были прекращены, на время , пока вы подаете апелляцию или запрос на проведение независимого слушания на уровне штата. Вы должны подать запрос на продолжение услуг не позднее чем через 10 календарных дней после того, как уведомление о неблагоприятном решении по льготам было отправлено вам по почте или вручено лично, или до даты вступления изменений в силу.





## ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ

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

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

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

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




---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)

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

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

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

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру позвоните по телефону 916-875-6069 или по бесплатному номеру 1-888-881-4881.

Служба сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья должна предоставить вам разумную помощь в заполнении форм и других процедурных шагах, связанных с жалобой или апелляцией. Это включает, помимо прочего, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с California Relay 711 с возможностью услуг переводчика.



## Может ли государство помочь мне с моей проблемой/вопросами?

Вы можете обратиться в Департамент здравоохранения, Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman, California Department of Social Services (CDSS) офис омбудсмена открыт с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 (за исключением праздников), по телефону **888-452-8609** или по электронной почте [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Обратите внимание:** сообщения, отправляемые по электронной почте, не считаются конфиденциальными. Вы не должны включать личную информацию в сообщение электронной почты.

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



## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

### Что такое жалоба?

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

### Что такое процесс рассмотрения жалоб?

Процесс рассмотрения жалоб :

- предусматривает простые и понятные процедуры, которые позволят вам подать жалобу устно или письменно.
- Ни в коем случае не предусматривает какие-либо действия против вас или вашего учреждения-поставщика медицинских услуг.
- Разрешает вам уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая поставщика услуг или адвоката. Если вы уполномочиваете другое лицо действовать от вашего имени, план в области психического здоровья может попросить вас подписать форму, разрешающую плану в области психического здоровья передавать информацию этому лицу.
- Гарантирует, что лица, принимающие решения, имеют соответствующую квалификацию и не участвовали в предыдущих уровнях рассмотрения или принятия решений.
- Определяет роли и обязанности вас, вашего плана психического здоровья и вашего лечащего специалиста /учреждения-поставщика услуг.
- Обеспечивает разрешение жалобы в установленные сроки



## **Когда я могу подать жалобу?**

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

## **Как я могу подать жалобу?**

Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья \*[окружная администрация указывает номер бесплатного телефона, если он отличается от номера, указанного в нижнем колонтитуле], чтобы получить помощь по жалобе. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно сопровождать письменно. Если вы хотите подать жалобу в письменном виде, служба сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья предоставит вам конверты с обратным адресом во всех учреждениях, где предоставляются лечебные услуги, чтобы вы могли отправить вашу жалобу по почте. Если у вас нет конверта с обратным адресом, вы можете отправить жалобу непосредственно по адресу, указанному на обложке данного Справочного Руководства.

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

Ваш план психического здоровья обязан сообщить вам, что получил вашу жалобу, отправив вам письменное подтверждение в течение 5 календарных дней с момента получения. Жалоба, полученная по телефону или лично, которая, по вашему согласию, будет разрешена к концу следующего рабочего дня, не подлежит рассмотрению, и вы можете не получать письмо.



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

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

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

Когда решение по вашей жалобе будет принято, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья уведомит вас или вашего представителя в письменной форме о решении. Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не уведомит вас или любые стороны, которых касается решение по жалобе, вовремя, тогда администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна предоставить вам Уведомление об отказе в получении страховых услуг, информирующее вас о вашем праве запросить независимое слушание на уровне штата. Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья обязана предоставить вам Уведомление об отказе в получении страховых услуг на дату истечения срока действия услуги. Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в



области психического здоровья для получения дополнительной информации, если вы не получили Уведомление об отказе в получении страховых услуг.

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

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

## **ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ)**

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

### **Что такое стандартная апелляция?**

Стандартная апелляция – это просьба о пересмотре решения, принятого администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья или вашим поставщиком медицинских услуг, которое касается отказа или изменения услуг, которые, по вашему мнению, вам необходимы. Если вы подаете стандартную апелляцию администрации плана медицинского страхования в



области психического здоровья, ее рассмотрение может занять до 30 дней. Если вы считаете, что 30-дневное ожидание поставит под угрозу ваше здоровье, вам следует запросить «процедуру ускоренной апелляции».

Стандартный процесс подачи жалобы:

- Предусматривает возможность подачи апелляции в устной или письменной форме.
- Предусматривает, что подача апелляции никоим образом не будет учитываться против вас или вашего поставщика медицинских услуг.
- Предусматривает возможность уполномочить другое лицо, включая лечащего специалиста, действовать от вашего имени. Если вы поручаете другому человеку действовать от вашего имени, служба сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья может попросить вас подписать форму, разрешающую службе сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья раскрывать информацию этому лицу.
- Продолжение получения страховых услуг после запроса на апелляцию в течение требуемого периода времени, который составляет 10 дней с момента, когда ваше Уведомление об отказе от предоставления страховых услуг было отправлено по почте или вручено вам лично. Вам не нужно платить за дальнейшие услуги, пока апелляция находится на рассмотрении. Однако, если вы запрашиваете продолжение предоставления страховых услуг, и окончательное решение по апелляции подтверждает решение о сокращении или прекращении предоставляемых вам услуг, от вас может потребоваться оплатить стоимость услуг, оказанных во время рассмотрения апелляции.
- Вы имеете право проверить, что лица, принимающие решение по вашей апелляции, обладают соответствующей квалификацией и не





участвовали в каких-либо предыдущих проверках или принятии решений.

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

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

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

- Администрация плана страхования в области психического здоровья или один из договорных учреждений-поставщиков решает, что вы не имеете права на получение какой-либо специализированной психиатрической помощи по программе Medi-Cal, поскольку вы не соответствуете критериям доступа к услуге.
- Ваш лечащий специалист считает, что вам нужна специализированная психиатрическая помощь, и запрашивает одобрение у администрации



плана медицинского страхования в области психического здоровья, однако администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не соглашается и отклоняет запрос вашего учреждения-поставщика или изменяет тип или частоту обслуживания.

- Ваш лечащий специалист запросил одобрение у администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, но администрации плана психиатрического обслуживания требуется дополнительная информация для принятия решения, и она не завершает процесс утверждения вовремя.
- Ваш план страхования в области психического здоровья не предоставляет вам услуги в соответствии со сроками, установленными планом медицинского страхования в области психического здоровья.
- Вы считаете, что ваш план страхования в области психического здоровья не предоставляет услуги достаточно быстро, чтобы удовлетворить ваши потребности.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.
- Вы и ваш лечащий специалист не согласны с тем, какая именно психиатрическая помощь вам нужна.

### **Как я могу подать апелляцию?**

Вы можете позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья \*[администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна указать номер бесплатного телефона, если он отличается от номера, указанного в нижнем колонтитуле], чтобы получить помощь в подаче апелляции. Администрация плана страхования в области психического здоровья предоставит конверты с адресом в помещениях всех учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



отправить по почте вашу апелляцию. Если у вас нет конверта с адресом для отправки апелляции, вы можете отправить вашу апелляцию непосредственно по адресу, указанному в начале этого Справочного Руководства, или отправить ее по электронной почте или по факсу в [DHSMemberServices@saccounty.gov](mailto:DHSMemberServices@saccounty.gov) или по факсу: 916-875-0877.

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

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

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

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

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



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

Администрация плана страхования в области психического здоровья должна принять решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней с момента получения Планом страхования психического здоровья вашего запроса на апелляцию. Сроки для принятия решения могут быть продлены на срок до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что существует необходимость в дополнительной информации и что отсрочка в ваших интересах. Примером того, когда отсрочка требуется в ваших же интересах, является случай, когда администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья считает, что сможет одобрить вашу апелляцию, если у нее будет больше времени для получения информации от вас или от вашего учреждения-поставщика медицинских услуг.

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

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

## **Что такое ускоренная апелляция?**

Ускоренная апелляция — это более быстрый способ принять решение по апелляции. Процесс ускоренной апелляции аналогичен стандартному процессу апелляции. Однако вы должны доказать, что ожидание стандартной апелляции может ухудшить ваше психическое состояние. Сроки ускоренной апелляции также отличаются от сроков стандартной апелляции. У администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья есть 72 часа на рассмотрение ускоренных апелляций. Вы можете подать устный запрос об

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



ускоренной апелляции. Вам не нужно подавать запрос об ускоренной апелляции в письменном виде.

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

Если вы считаете, что ожидание стандартного решения по апелляции в течение 30 дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность выполнять, поддерживать или восстанавливать максимальные функции, вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции. Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья соглашается с тем, что ваша апелляция соответствует требованиям ускоренной апелляции, администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья рассмотрит вашу ускоренную апелляцию в течение 72 часов после того, как администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья получит апелляцию. Сроки принятия решения могут быть продлены на период до 14 календарных дней, если вы запрашиваете продление или если администрация плана страхования в области психического здоровья подтвердит, что существует потребность в дополнительной информации и что задержка соответствует вашим интересам.

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

Если администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья решит, что ваша апелляция не подлежит ускоренной процедуре, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна приложить разумные усилия, чтобы незамедлительно уведомить вас об этом в устной форме, и уведомит вас о решении в письменной форме в течение двух календарных дней. Ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартными сроками подачи апелляции, указанными ранее в

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



этом разделе. Если вы не согласны с решением администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной процедуры, вы можете подать жалобу.

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



## НЕЗАВИСИМОЕ СЛУШАНИЕ НА УРОВНЕ ШТАТА

### Что такое Независимое слушание на уровне штата?

Независимое слушание на уровне штата — это независимая проверка, проводимая судьей по административному праву, работающим в Департаменте социальных служб штата Калифорния, чтобы убедиться, что вы получаете специализированную психиатрическую помощь, на которую имеете право в рамках программы Medi-Cal. Вы также можете посетить Департамент социальных служб штата Калифорния по адресу <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> для получения дополнительных ресурсов.

### Каковы мои права на проведение независимого слушания дела на уровне штата?

Вы имеете право:

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

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

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

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- Вы подали апелляцию и получили письмо с решением по апелляции, в котором говорится, что ваш план страхования в области психического здоровья отклоняет вашу апелляцию.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.

### Как запросить проведение независимого слушания на уровне штата?

Вы можете запросить провести слушание на уровне штата:

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

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

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

Вы также можете запросить провести независимое слушание на уровне штата или ускоренное независимое слушание на уровне штата:

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





**Предусмотрен ли крайний срок для запроса слушания на уровне штата?**

Да, у вас есть 120 дней, чтобы запросить слушание на уровне штата. Отсчет 120 дней начинается с даты письменного уведомления плана психического здоровья о решении по апелляции.

Если вы не получили Уведомление об отказе в получении страховых услуг, вы можете подать заявление на слушание на уровне штата в любое время.

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

Если вы в настоящее время получаете одобренные услуги и хотите продолжать получать их, пока ожидаете решения независимого слушания на уровне штата, вы должны запросить проведение независимого слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты получения уведомления об отказе в получении услуг или до даты, которая указана вашим планом медицинского страхования как дата окончания действия или сокращения услуг. Когда вы просите о проведении слушания на уровне штата, вы должны сказать, что хотите продолжать получать услуги во время процесса слушания.

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

**Когда будет принято решение после независимого слушания на уровне штата?**

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



## **Можно ли ускорить процесс независимого слушания на уровне штата?**

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

Департамент социальных услуг, Отдел слушаний на уровне штата( The Department of Social Services, State Hearings Division), рассмотрит ваш запрос об ускоренном независимом слушании на уровне штата и решит, соответствует ли он требованиям. Если ваш запрос на ускоренное слушание будет одобрен, будет проведено слушание, и решение о независимом слушании будет вынесено в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса Отделом слушаний штата.



## ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ

### Что такое предварительные медицинские распоряжения?

Вы имеете право иметь предварительные медицинские распоряжения.

Предварительные медицинские распоряжения - это письменные указания относительно вашего медицинского обслуживания, признанное законом Калифорнии. Оно включает в себя информацию о том, как вы хотели бы получать медицинскую помощь, или о том, какие решения вы хотели бы принимать, если или когда вы станете недееспособным. Иногда можно услышать, что предварительное медицинское распоряжение называют "завещанием на случай недееспособности" или "долговременной доверенностью".

Согласно законодательству Калифорнии, предварительные медицинские распоряжения - это устное или письменное индивидуальное распоряжение о медицинском обслуживании или доверенность (письменный документ, предоставляющий кому-либо право принимать решения за вас). Все округа, входящие в систему обеспечения препаратами за счет страхования Medi-Cal в округе, обязаны иметь политику предварительных распоряжений. Ваш округ системы организованной доставки лекарств Drug Medi-Cal обязан предоставить письменную информацию о политике округа системы организованной доставки лекарств Drug Medi-Cal в отношении предварительных распоряжений и разъяснение закона штата, если вас попросят предоставить такую информацию. Если вы хотите запросить такую информацию, вам следует позвонить в свой округ системы организованной доставки лекарств Drug Medi-Cal и получить дополнительную информацию

Предварительные медицинские распоряжения существуют для того, чтобы дать людям возможность контролировать свое лечение, особенно если они не в



состоянии дать указания по поводу своего ухода. Это юридический документ, который позволяет людям заранее изложить свои пожелания на тот случай, если они станут неспособны принимать решения о медицинском обслуживании. Это может включать в себя такие вещи, как право принять или отказаться от медицинского лечения, операции или сделать другой выбор в отношении медицинского обслуживания. В Калифорнии предварительное распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами агента (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании; и
- Ваши индивидуальные инструкции по уходу за здоровьем.

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

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

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



## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

### Каковы мои права в качестве получателя специализированной психиатрической помощи?

Как лицо, имеющее право на страхование Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимой по медицинским показаниям специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья. При получении этих услуг у вас есть такие права:

- Право, чтобы с вами обращались надлежащим образом, с уважением вашего достоинства и частной жизни.
- Право получать информацию о доступных вариантах лечения с предоставлением понятных вам объяснений.
- Право принимать участие в принятии решений, касающихся вашего психиатрического обслуживания, включая право на отказ от лечения.
- Отсутствие любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства, наказания или возмездия за использование ограничений и изоляции.
- Право запрашивать и получать копию вашей медицинской документации, и право запрашивать, чтобы она была изменена или исправлена, если это необходимо.
- Право на получение информации из этого Справочного Руководства об услугах, покрываемых планом медицинского страхования в области психического здоровья, других обязательствах плана медицинского страхования в области психического здоровья и ваших правах, как описано в этом Справочном Руководстве.
- Право на получение специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, с соблюдением условий контракта с государством на доступность услуг, гарантии адекватных возможностей, координацию и непрерывность обслуживания, а также покрытие и одобрение услуг. Компания

---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



медицинского страхования в области психического здоровья обязана:

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



оценку лиц, которые могут получать услуги, и что они сотрудничают с лицами, которые будут получать услуги, в вопросах установленных целей лечения и услуг, которые будут предоставлены.

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



Закон о реабилитации 1973 г., Раздел IX Поправок к образованию 1972 г. (относительно образовательных программ и мероприятий), Разделы II и III Закона о защите прав нетрудоспособных граждан США); Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании; а также права, описанные здесь..

- У вас могут быть дополнительные права в соответствии с законами штата о психиатрическом лечении. Если вы хотите связаться с Защитником прав пациентов вашего округа, вы можете сделать это:

**Consumer Self-Help Patients' Rights Office**

Phone: (916) 333-3800

Fax: (916) 550-1777

### **Каковы мои обязанности в качестве получателя специализированной психиатрической помощи?**

В качестве получателя специализированной = помощи в области психического здоровья у вас есть обязанности, описанные ниже.

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




---

Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
 Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
 Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)



- Сообщите своему специалисту обо всех своих медицинских проблемах. Чем более полную информацию о своих потребностях вы предоставите, тем успешнее будет ваше лечение.
- Обязательно задавайте своему специалисту любые вопросы, которые у вас есть. Очень важно, чтобы вы полностью понимали любую информацию, которую получаете во время лечения.
- Выполняйте все предписанные действия, о которых вы и ваш врач договорились.
- Обратитесь в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас возникнут какие-либо вопросы о ваших услугах или если у вас есть какие-либо проблемы с вашим учреждением-поставщиком услуг, которые вы не можете решить.
- Сообщите своему учреждению и в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас произойдут какие-либо изменения в вашей личной информации. Это включает ваш адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу возможность участвовать в лечении.
- Относитесь к персоналу, который вас лечит, вежливо и с уважением.
- Если у вас возникли подозрения о совершении мошенничества или правонарушения, сообщите об этом:
  - Департамент здравоохранения просит всех, у кого возникли подозрения о совершении мошенничества, растраты или злоупотребления со стороны Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS Medi-Cal Fraud Hotline по номеру телефона **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что это чрезвычайная ситуация, пожалуйста, позвоните по номеру 911 для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и звонящий может оставаться анонимным.
  - Вы также можете сообщить о подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях по электронной почте по адресу [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov)



или использовать онлайн-форму по адресу

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Позвоните в МНР по номеру 916-875-6069 или бесплатно по 1-888-881-4881  
Sacramento County МНР работает с понедельника по пятницу, 8:00–17:00  
Или посетите онлайн на [www.dhs.saccounty.gov](http://www.dhs.saccounty.gov)