

Система единой поставки
услуг по программе
Drug Medi-Cal

Специализированные
услуги в области
психического здоровья

Выздоровление возможно!



округа Лос-Анджелес
программы поддержки поведенческого здоровья
Справочник участника

ЯНВАРЬ 2025 | Версия 1.0

Департамент общественного здравоохранения (SAPC) – 1000 South Fremont Avenue, A-9, BOX #34, Alhambra, CA

Департамент психического здоровья – 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA

ДОПОЛНЕНИЕ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ЛЕЧЕНИЮ РАССТРОЙСТВ, СВЯЗАННЫХ С УПОТРЕБЛЕНИЕМ ПСИХОАКТИВНЫХ ВЕЩЕСТВ

Традиционные методы оздоровления

- Внедрение традиционных (народных) методов оздоровления направлено на расширение доступа к культурно-адаптированной помощи, поддержание способности учреждений обслуживать своих пациентов, поддержание и укрепления здоровья пациентов, улучшение результатов лечения, повышение качества и удовлетворённости получаемыми услугами, а также сокращение существующих неравенств в доступе к лечению.
- Традиционные методы оздоровления включают два новых вида услуг: услуги народного целителя (Traditional Healer) и услуги наставника по выздоровлению (Natural Helper, буквально «естественный помощник»). Услуги народного целителя включают музыкальную терапию (например, традиционную музыку и песни, танцы, игру на барабанах), духовные практики (например, церемонии, ритуалы, применение травяных средств), а также другие интегративные подходы. Услуги наставника по выздоровлению включают поддержку в навигации по системе помощи, развитие психосоциальных навыков, обучение навыкам саморегуляции и поддержку в преодолении последствий травматического опыта.
- Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, свяжитесь со своим Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника.

Дата вступления в силу: 1 января 2025 года¹

ЯЗЫКОВЫЕ СЛОГАНЫ

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 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 1-800-854-7771 (TTY: 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 1-800-854-7771 (TTY: 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 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

¹ Руководство должно быть предоставлено участнику при его первом обращении за услугами.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບທາດປີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ຄົນເສຍສາຍທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບທາດປີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-854-7771 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам требуется помощь на вашем родном языке, позвоните по номеру 1-800-854-7771 (линия TTY: 711). Для людей с ограниченными возможностями доступны дополнительные материалы и услуги, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Свяжитесь с нами по телефону 1-800-854-7771 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	5
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБ ОКРУГА	6
НАЗНАЧЕНИЕ ЭТОГО РУКОВОДСТВА	8
ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ В ОБЛАСТИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	10
ДОСТУП К УСЛУГАМ В ОБЛАСТИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	14
ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	22
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ О ПОВЕДЕНЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И КАТАЛОГУ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СМАРТ-УСТРОЙСТВА	25
ПЕРЕЧЕНЬ ДОСТУПНЫХ УСЛУГ	26
ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ТЕЛЕФОНУ И ЧЕРЕЗ ТЕЛЕМЕДИЦИНУ	48
ПРОЦЕСС РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ, АПЕЛЛЯЦИЮ ИЛИ ЗАПРОС НА ГОСУДАРСТВЕННОЕ СЛУШАНИЕ	49
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ	62
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ	64
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ	75

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Если вам требуется помощь на вашем родном языке, позвоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Для людей с ограниченными возможностями доступны дополнительные материалы и услуги, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Свяжитесь с нами по телефону 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Эта информация доступна в альтернативных форматах, включая шрифт Брайля, крупный шрифт (размер 20 пунктов), аудиоформат и доступные электронные форматы. Эти форматы предоставляются бесплатно. Свяжитесь с Округом по номеру телефона, указанному на обложке данного справочника (ТТУ: 711). Звонок бесплатный.

Услуги переводчиков

Округ предоставляет круглосуточные услуги устного перевода квалифицированными специалистами абсолютно бесплатно. Вам не обязательно привлекать членов семьи или друзей в качестве переводчиков. Мы не рекомендуем использовать несовершеннолетних лиц для перевода, за исключением экстренных ситуаций. Услуги перевода, а также лингвистическая и культурная поддержка предоставляются безвозмездно. Помощь доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Чтобы получить языковую поддержку или запросить этот справочник на другом языке, позвоните по номеру, указанному на обложке справочника (ТТУ: 711). Звонок бесплатный.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБ ОКРУГА

Мы всегда готовы вам помочь. Ниже представлена контактная информация, которая поможет вам получить доступ к необходимым услугам.

Горячая линия округа Лос-Анджелес по вопросам психического здоровья и употребления психоактивных веществ

Телефон: (800) 854-7771 (линия доступна ежедневно и круглосуточно)

Департамент психического здоровья округа Лос-Анджелес

Веб-сайт: <https://dmh.lacounty.gov>

Каталог поставщиков услуг: <https://dmh.lacounty.gov/pd>

Интерфейсы прикладного программирования (APIs) для доступа к медицинской документации: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

Программа по профилактике и контролю злоупотребления психоактивными веществами (SAPC) Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

Веб-сайт: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc>

Каталог поставщиков услуг: <https://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat>

Интерфейсы прикладного программирования (APIs) для доступа к медицинской документации: <https://dph-sapc-pax-app-prod.azurewebsites.net/swagger/index.html>

Куда обратиться, если возникают суицидальные мысли?

Если вы или кто-то из ваших близких оказались в критическом положении, позвоните на Горячую линию поддержки для людей, находящихся в кризисной ситуации и имеющих мысли о самоубийстве, по номеру **988** или Национальную линию предотвращения самоубийств по номеру **1-800-273-TALK (8255)**. Онлайн-чат доступен по ссылке <https://988lifeline.org/>.

Для получения доступа к местным программам позвоните на круглосуточную горячую линию по номеру, указанному выше.

Калифорнийская кризисная линия для молодежи

www.youthcrisisline.org

Телефон: (800) 843-5200

Доступна круглосуточная поддержка на разных языках

Справочная линия округа Лос-Анджелес по вопросам здравоохранения, социальной поддержки и предоставления ресурсов для населения

<http://www.211la.org>

Телефон: 211

Доступна круглосуточная поддержка на разных языках

Организация, предоставляющая поддержку для военнослужащих, ветеранов и членов их семей The Soldiers Project

www.thesoldiersproject.org

Телефон: (877) 576-5343

**Организация, предоставляющая поддержку для ЛГБТК+ молодежи
The Trevor Project**

<http://www.thetrevorproject.org>

Телефон: 1-866-4-U-TREVOR (1-866-488-7386)

НАЗНАЧЕНИЕ ЭТОГО РУКОВОДСТВА

Почему важно прочитать это руководство?

Ваш Округ (местный государственный орган, ответственный за предоставление и управление услугами в сфере здравоохранения и социальной поддержки на определенной географической территории; далее – Округ) предлагает услуги поддержки психического здоровья, известные как «специализированные услуги в области психического здоровья». Кроме того, Округ реализует систему единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal, включающую услуги по лечению зависимости от алкоголя и наркотиков, известные как «услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ». Эти направления объединены под общим названием «услуги в области поведенческого здоровья». Знание информации об этих услугах поможет вам получить необходимую помощь. В данном руководстве разъясняются ваши льготы, порядок получения помощи и ответы на часто задаваемые вопросы.

Из этого руководства вы узнаете:

- Как получить доступ к услугам в области поведенческого здоровья через ваш Округ.
- Какие льготы доступны для вас.
- Что делать, если у вас возник вопрос или проблема.
- Ваши права и обязанности как участника системы обслуживания Округа.
- Дополнительную информацию о вашем Округе, если таковая имеется, которая может быть представлена в конце данного справочника.

Если вы не прочитали это руководство сразу, сохраните его, чтобы ознакомиться с ним позже. Оно предназначено для использования вместе с пособием, которое вы получили при оформлении льгот по программе Medi-Cal. Если у вас возникнут вопросы о ваших льготах Medi-Cal, свяжитесь с Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника.

Где можно получить дополнительную информацию о программе Medi-Cal?

Для получения более подробной информации о программе Medi-Cal посетите официальный веб-сайт Департамента медицинских услуг (Department of Health Care Services) по следующей ссылке: <https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ В ОБЛАСТИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как определить, что вам или вашим близким нужна помощь?

В жизни многие сталкиваются с трудными ситуациями, которые могут сопровождаться проблемами с психическим здоровьем или зависимостью от психоактивных веществ. Важно помнить, что помощь доступна. Если вы или член вашей семьи имеете право на участие в программе Medi-Cal и нуждаетесь в услугах в области поведенческого здоровья, вы можете обратиться на круглосуточную горячую линию, номер которой указан на обложке данного справочника. Представители вашего плана управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan) также могут помочь вам связаться с Округом, если они полагают, что вам или вашему близкому необходимы услуги в области поведенческого здоровья, которые ваш план не покрывает. Округ поможет вам найти подходящего поставщика необходимых услуг.

Приведенный ниже список может помочь определить, нужна ли помощь вам или члену вашей семьи. Если наблюдается сразу несколько признаков или они сохраняются в течение длительного времени, это может свидетельствовать о наличии серьезной проблемы, требующей профессионального вмешательства. Вот некоторые распространенные признаки, которые могут указывать на необходимость помощи при неустойчивом психическом состоянии или расстройстве, связанном с употреблением психоактивных веществ:

Мысли и чувства

- Резкие перепады настроения, которые могут не иметь видимой причины, например:
 - чрезмерная тревога, беспокойство или страх;
 - чрезмерное чувство грусти или подавленности;
 - необычно приподнятое настроение, чувство эйфории или ощущение «на вершине мира»;
 - длительная раздражительность или гнев.
- Мысли о самоубийстве.

- Сосредоточенность исключительно на поиске и употреблении алкоголя или наркотиков.
- Трудности с концентрацией внимания, памятью, логическим мышлением или речью, которые невозможно объяснить.
- Проблемы с восприятием реальности, такие как видения, звуки или ощущения, которые другие люди не воспринимают и считают нереальными.

Физические признаки

- Частые физические недомогания, которые могут не иметь видимой причины, например:
 - головные боли;
 - боли в животе;
 - чрезмерная сонливость или бессонница;
 - переедание или недостаточное питание;
 - затрудненная, невнятная речь.
- Изменение внешнего вида или чрезмерная обеспокоенность своим внешним видом, например:
 - внезапная и резкая потеря или набор веса;
 - покрасневшие глаза или необычно расширенные зрачки;
 - странные запахи от дыхания, тела или одежды.

Поведенческие признаки

- Негативные последствия поведения из-за изменений психического состояния или употребления алкоголя и наркотиков, например:
 - проблемы на работе или в учебе;
 - конфликты в отношениях с близкими, друзьями или коллегами;
 - забывчивость и невыполнение обязательств;
 - неспособность справляться с повседневными делами.
- Отказ от встреч с друзьями, семьей или участия в социальных мероприятиях.
- Скрытное поведение или потребность в деньгах без объяснения причин.

- Проблемы с законом из-за изменений психического состояния или употребления алкоголя и наркотиков.

Участники младше 21 года

Как определить, нуждается ли ребенок или подросток в помощи?

Если вы заметили у ребенка или подростка признаки проблем с поведенческим здоровьем, вы можете обратиться в Округ или к представителям вашего плана управляемого медицинского обслуживания для проведения скрининга и оценки его состояния. Если ребенок или подросток имеет право на участие в программе Medi-Cal, и результаты скрининга или оценки подтверждают необходимость в помощи в области поведенческого здоровья, Округ организует предоставление таких услуг. Представители вашего плана управляемого медицинского обслуживания также могут помочь вам связаться с Округом, если они полагают, что вашему ребенку или подростку необходимы услуги в области поведенческого здоровья, которые ваш план не покрывает. Кроме того, доступны услуги для родителей, испытывающих стресс, связанный с воспитанием детей.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не требоваться согласие родителей для получения амбулаторных услуг в области психического здоровья или проживания в приюте, если специалист, предоставляющий помощь, считает, что подросток обладает достаточной зрелостью для участия в таких программах. Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше также может не требоваться согласие родителей для получения медицинской помощи и консультирования, связанных с лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Однако специалист, оказывающий помощь, обязан обсудить ситуацию с несовершеннолетним и может исключить участие родителей только в том случае, если после консультации сочтет это неуместным.

Приведенный ниже список может помочь определить, нужна ли помощь вашему ребенку или подростку. Если наблюдается сразу несколько признаков или они сохраняются в течение длительного времени, это может свидетельствовать о наличии серьезной проблемы, требующей профессионального вмешательства. Признаки, на которые следует обратить внимание:

- значительные трудности с концентрацией внимания или неспособность усидеть на месте, что может приводить к риску получения травм или проблемам с учебой;
- сильные тревоги или страхи, которые мешают нормальной повседневной жизни;
- внезапные приступы необоснованного страха, которые могут сопровождаться учащенным сердцебиением или затрудненным дыханием;
- длительное чувство грусти или изоляция от окружающих в течение двух или более недель, что вызывает трудности в повседневной жизни;
- резкие перепады настроения, которые ухудшают отношения с окружающими;
- заметные изменения в поведении;
- отказ от еды, преднамеренное вызывание рвоты или использование препаратов для снижения веса;
- повторяющееся употребление алкоголя или наркотических веществ;
- серьезное, неконтролируемое поведение, при котором существует риск вреда для самого ребенка или окружающих людей;
- наличие мыслей, планов или попыток причинить себе вред или покончить с собой;
- частое участие в драках, использование оружия или серьезные намерения причинить вред другим людям.

ДОСТУП К УСЛУГАМ В ОБЛАСТИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как получить услуги в сфере поведенческого здоровья?

Если вы считаете, что вам необходимы услуги в области поведенческого здоровья, включая поддержку психического здоровья и/или лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, вы можете связаться с Округом, позвонив по телефону, указанному на обложке данного справочника. После обращения вам проведут предварительный скрининг и назначат прием для проведения более детальной оценки состояния.

Если вы являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания, вы также можете запросить услуги в области поведенческого здоровья через него. Если представители плана подтвердят, что вы соответствуете критериям для доступа к таким услугам, они помогут вам организовать проведение оценки состояния и получить необходимые услуги через ваш Округ. В конечном счете не существует неправильного способа получения услуг в сфере поведенческого здоровья, что означает, что у вас есть несколько путей для обращения за помощью. Вы даже можете получить такие услуги через свой план управляемого медицинского обслуживания, в дополнение к услугам, предоставляемым Округом. Доступ к ним возможен через вашего поставщика услуг в сфере поведенческого здоровья, если он определит их клиническую необходимость. При этом важно, чтобы услуги были согласованы между всеми сторонами и не дублировались.

Кроме того, имейте в виду следующее:

- Вы можете получить направление в Округ для получения услуг в области поведенческого здоровья от различных лиц или организаций, включая вашего лечащего врача/доктора, школу, члена семьи, опекуна, ваш план управляемого медицинского обслуживания или другие службы Округа. Как правило, для такого направления вашему врачу или плану управляемого медицинского обслуживания потребуются ваше согласие, либо разрешение родителя или опекуна ребенка, за исключением экстренных ситуаций.

- Ваш Округ не может отклонить запрос и обязан провести первичную оценку, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг в области поведенческого здоровья.
- Услуги в области поведенческого здоровья могут предоставляться как Округом, так и его партнерскими организациями, с которыми Округ заключил договор. Это могут быть клиники, лечебные центры, общественные организации или частные поставщики услуг.

Где можно получить услуги в сфере поведенческого здоровья?

Услуги в области поведенческого здоровья доступны в вашем округе проживания, а при необходимости и за его пределами. Каждый Округ предоставляет такие услуги для детей, подростков, взрослых и пожилых людей. Если вам еще не исполнился 21 год, вы имеете право на дополнительное покрытие и льготы по Программе раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment). Подробную информацию об этой программе можно найти в разделе «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» данного справочника.

Ваш Округ поможет подобрать поставщика, который сможет предоставить необходимую вам помощь. Округ направит вас к ближайшему поставщику от вашего места жительства или к тому, который соответствует стандартам по времени и расстоянию и способен удовлетворить ваши потребности.

Когда можно получить услуги в сфере поведенческого здоровья?

Ваш Округ обязан соблюдать установленные временные стандарты при назначении приемов для предоставления необходимых услуг. Для услуг в области психического здоровья Округ обязан предложить вам прием в следующие сроки:

- в течение 10 рабочих дней с момента запроса, если вы запрашиваете несрочные услуги в рамках плана охраны психического здоровья;
- в течение 48 часов с момента запроса, если вы запрашиваете услуги в связи с экстренным состоянием;
- в течение 15 рабочих дней с момента запроса, если вы запрашиваете

несрочный прием к психиатру; и

- в течение 10 рабочих дней после предыдущего приема, если вы запрашиваете последующие несрочные приемы по текущему состоянию.

Для услуг по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, Округ обязан предложить вам прием в следующие сроки:

- в течение 10 рабочих дней с момента запроса на начало несрочного лечения у поставщика амбулаторных или интенсивных амбулаторных услуг;
- в течение 3 рабочих дней с момента запроса на получение услуг в рамках Программы лечения наркотической зависимости;
- в течение 10 рабочих дней после предыдущего приема, если вы уже проходите курс лечения от продолжающегося расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, и запрашиваете последующий несрочный прием. Исключения возможны в определенных случаях по рекомендации вашего лечащего специалиста.

Однако указанные сроки могут быть увеличены, если ваш лечащий врач сочтет, что более длительное ожидание является медицински обоснованным и не нанесет вреда вашему здоровью. Если вам сообщили, что вас внесли в лист ожидания, и вы считаете, что задержка негативно сказывается на вашем здоровье, свяжитесь с Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника. Вы имеете право подать жалобу, если услуги не предоставляются своевременно. Подробнее о процедуре подачи жалобы вы найдете в разделе «Процесс подачи жалобы» данного справочника.

Кто определяет, какие услуги я буду получать?

Решение о том, какие услуги вам необходимы, принимается совместно вами, вашим поставщиком услуг и Округом. Специалист в области поведенческого здоровья обсудит с вами вашу ситуацию и поможет определить, какие именно услуги вам нужны.

Вам не нужно иметь установленный диагноз или конкретное расстройство в области поведенческого здоровья, чтобы запросить помощь. Вы можете получить определенные услуги, даже если оценка вашего состояния еще не завершена.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы можете получить доступ к услугам в сфере поведенческого здоровья, если у вас есть потребности, связанные с пережитой травмой, пребыванием в системе опеки и попечительства, вовлечением в систему правосудия для несовершеннолетних или бездомностью. Кроме того, если вам менее 21 года, Округ обязан предоставить медицински обоснованные услуги по поддержке вашего поведенческого здоровья. К медицински обоснованным услугам относятся те, которые способствуют стабилизации, поддержанию, улучшению или облегчению текущего состояния.

Для некоторых услуг требуется предварительное одобрение Округа. К услугам, предоставление которых возможно только после получения предварительного одобрения, относятся: Интенсивные услуги на дому (Intensive Home-Based Services), Интенсивное дневное лечение (Day Treatment Intensive), Дневная реабилитация (Day Rehabilitation), Терапевтические поведенческие услуги (Therapeutic Behavioral Services), Терапевтический патронажный уход (Therapeutic Foster Care), Стационарное лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder Residential Services). Если вам нужна дополнительная информация о процессе предварительного одобрения, вы можете связаться с Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника.

Процесс одобрения Округом услуг должен соответствовать установленным срокам.

- Для стандартного одобрения услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, Округ обязан принять решение по запросу вашего врача в течение 14 календарных дней.

- Срок может быть продлен еще на 14 календарных дней, если вы или ваш врач подадите соответствующий запрос, либо если Округ сочтет, что получение дополнительной информации от вашего врача будет в ваших интересах. Например, продление может быть в ваших интересах, если Округ полагает, что сможет одобрить запрос вашего поставщика на предоставление услуги при наличии дополнительной информации; без нее запрос, возможно, придется отклонить. Если срок продлевается, Округ направит вам письменное уведомление с объяснением причин продления.
- Для стандартного предварительного одобрения услуг в сфере психического здоровья Округ обязан принять решение как можно быстрее, исходя из вашего состояния, но не позднее, чем через 5 рабочих дней с момента получения запроса от вашего врача.
 - К примеру, если стандартное время ожидания может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную функциональность, Округ обязан ускорить процесс одобрения и уведомить вас в срок, обусловленный вашим состоянием здоровья, но не позднее 72 часов с момента получения запроса на услугу. Округ может продлить этот срок на дополнительные 14 календарных дней, если вы или ваш врач запросите продление, либо если Округ обоснует, что продление отвечает вашим интересам.

В обоих случаях, если округ продлевает срок рассмотрения запроса вашего врача на одобрение услуг, вам будет отправлено письменное уведомление о продлении. В случае, если Округ не примет решение в установленные сроки или отклонит, задержит, сократит или прекратит предоставление запрашиваемых услуг, вы получите Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination). В этом уведомлении будет указано, что услуги отклонены, задержаны, сокращены или прекращены, а также предоставлена информация о возможности апелляции этого решения и порядке ее подачи.

Вы имеете право запросить у Округа подробную информацию о процессе одобрения услуг.

Если вы не согласны с решением Округа, вы можете подать апелляцию. Инструкции и дополнительная информация о процедуре подачи апелляции доступны в разделе «Разрешение проблем» данного справочника.

Что такое медицинская необходимость?

Медицинская необходимость — это обязательное условие для получения услуг, которые должны быть клинически обоснованными и направленными на улучшение вашего состояния здоровья. Для лиц в возрасте 21 года и старше услуга считается медицински необходимой, если она жизненно необходима, помогает предотвратить серьезное заболевание или инвалидность, или облегчает сильную боль.

Для лиц младше 21 года услуга считается медицински необходимой, если она корректирует, поддерживает, укрепляет, улучшает или облегчает текущее состояние. Услуги, направленные на укрепление, поддержание, улучшение или смягчение состояния поведенческого здоровья, считаются медицински необходимыми и покрываются в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment).

Как получить другие услуги в области психического здоровья, которые не покрываются Округом?

Если вы являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan), через него вы можете получить доступ к следующим амбулаторным услугам в области психического здоровья:

- Оценка состояния психического здоровья и лечение психических расстройств, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию.
- Психологическое и нейропсихологическое тестирование, если оно клинически необходимо для диагностики психического состояния.

- Амбулаторные услуги по контролю за приемом рецептурных препаратов.
- Консультации психиатра.

Чтобы получить доступ к этим услугам, свяжитесь напрямую с представителями вашего плана управляемого медицинского обслуживания. Если вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, вы можете воспользоваться услугами частных поставщиков и клиник, которые принимают Medi-Cal. Округ может помочь вам найти поставщика или клинику, где можно получить необходимые услуги.

Любая аптека, принимающая Medi-Cal, может выдать лекарства, назначенные для лечения психического состояния. Обратите внимание, что большинство рецептурных лекарств, отпускаемых в аптеке в рамках Medi-Cal Rx, покрываются программой Fee-For-Service Medi-Cal (модель предоставления медицинских услуг, при которой оплата производится за каждую конкретную медицинскую услугу), а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.

Какие дополнительные услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны через планы управляемого медицинского обслуживания или программу Fee-For-Service Medi-Cal?

Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять и покрывать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в рамках первичной медицинской помощи, а также скрининг на употребление табака, алкоголя и запрещенных веществ. Кроме того, планы обязаны покрывать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для беременных участников. Они также должны покрывать скрининг, оценку состояния, краткие интервенции и направление в соответствующее лечебное учреждение для участников в возрасте 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять или организовывать услуги по медикаментозному лечению зависимости (Medications for Addiction Treatment, также известному как Medication

Assisted Treatment) в рамках первичной медицинской помощи, в стационарных отделениях больниц, отделениях неотложной помощи, и других медицинских учреждениях, работающих по контракту с планом. Более того, планы обязаны предоставлять экстренные услуги, необходимые для стабилизации состояния участника, включая добровольную госпитализацию для проведения детоксикации.

Как получить другие услуги Medi-Cal (первичная мед. помощь / Medi-Cal)?

Если вы являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan), Округ обязан помочь вам найти подходящего поставщика услуг. Если вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания и пользуетесь «обычным» Medi-Cal (также называемым Fee-For-Service Medi-Cal), вы можете обратиться к любому поставщику услуг, который принимает Medi-Cal. Важно: перед началом получения медицинских услуг обязательно уведомите поставщика о том, что у вас есть Medi-Cal. В противном случае вам могут выставить счет за оказанные услуги. Вы можете обращаться за услугами по планированию семьи к поставщикам за пределами сети вашего плана.

В каких случаях требуется психиатрическая помощь в больничном стационаре?

Госпитализация в больничный стационар может потребоваться, если психическое расстройство или его признаки невозможно безопасно лечить в условиях менее интенсивной медицинской помощи. Основными причинами для госпитализации могут быть следующие обстоятельства:

- Вы представляете угрозу для себя, окружающих или имущества.
- Вы не можете самостоятельно обеспечивать себя едой, одеждой или жильем.
- Ваше физическое здоровье находится под серьезной угрозой.
- Недавно произошло значительное ухудшение вашей способности выполнять повседневные задачи, что является следствием вашего психического состояния.
- Вам требуется психиатрическая оценка, медикаментозное лечение или иная терапия, которые могут быть предоставлены только в условиях больницы.

ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Как найти поставщика необходимых услуг в сфере поведенческого здоровья?

Округ обязан предоставлять актуальный каталог поставщиков услуг в онлайн-формате. Ссылку на каталог можно найти в разделе «Контактная информация служб Округа» данного справочника. В каталоге содержится информация об адресах поставщиков, доступных услугах, а также дополнительные сведения, которые помогут вам получить необходимую помощь. Кроме того, каталог содержит информацию о культурных и языковых услугах, предоставляемых этими поставщиками.

Если у вас есть вопросы о доступных поставщиках или вам нужен обновленный каталог поставщиков, вы можете посетить веб-сайт Округа или позвонить по телефону, указанному на обложке данного справочника. По вашему запросу вы можете получить печатную версию списка поставщиков лично или заказать ее доставку по почте.

Примечание. Округ может установить определенные ограничения на ваш выбор поставщиков. Однако при первичном получении услуг в сфере поведенческого здоровья вы имеете право запросить доступ минимум к двум поставщикам на выбор. Округ также обязан позволить вам сменить поставщика. Если вы попросите изменить поставщика, Округ должен предложить вам выбор как минимум из двух поставщиков, если это возможно. Округ несет ответственность за обеспечение своевременного доступа к необходимой помощи и наличие достаточного числа поставщиков в вашем районе, чтобы вы могли получить все необходимые покрываемые услуги в области поведенческого здоровья.

Иногда поставщики, работающие по контракту с Округом, могут прекратить предоставление услуг в сфере поведенческого здоровья. Это может произойти, если поставщик прекращает сотрудничество с Округом или перестает принимать Medi-Cal. В таких случаях Округ обязан уведомить всех клиентов, получающих

услуги у данного поставщика. Вы должны получить уведомление не менее чем за 30 календарных дней до даты прекращения оказания услуг или в течение 15 календарных дней с момента, когда Округ узнает о прекращении работы поставщика. В такой ситуации Округ может позволить вам продолжать получать услуги от поставщика, который прекращает сотрудничество с ним, при условии, что вы и поставщик согласны на это. Этот процесс называется «обеспечение непрерывности обслуживания» (continuity of care). Подробнее о нем вы можете узнать ниже.

Примечание. Коренные американцы и коренные жители Аляски, которые имеют право на Medi-Cal и проживают в округах, участвующих в системе единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal, могут получать услуги через поставщиков для коренных народов. Эти поставщики должны иметь соответствующую сертификацию для предоставления услуг в рамках Drug Medi-Cal.

Могу ли я продолжать получать специализированные услуги в сфере психического здоровья у моего текущего поставщика?

Если вы уже получаете услуги в области психического здоровья от одного поставщика через план управляемого медицинского обслуживания, вы можете продолжать лечение у него, даже если параллельно воспользуетесь услугами другого специалиста в этой области. Это возможно при условии, что услуги координируются между поставщиками и не дублируют друг друга.

Кроме того, если вы уже получаете услуги через другой план обслуживания в сфере психического здоровья, план управляемого медицинского обслуживания или у индивидуального поставщика Medi-Cal, вы можете запросить «непрерывность обслуживания» (continuity of care), чтобы продолжить лечение у своего текущего поставщика. Непрерывность обслуживания может быть предоставлена на срок до 12 месяцев. Вы можете подать такой запрос, если вам необходимо продолжить курс лечения у текущего поставщика или если смена поставщика может нанести серьезный ущерб вашему психическому состоянию.

Ваш запрос на непрерывность обслуживания может быть одобрен, если выполняются следующие условия:

- Вы имеете устоявшиеся отношения с текущим поставщиком, и вы обращались к этому поставщику в течение последних 12 месяцев.
- Продолжение курса лечения у текущего поставщика необходимо для предотвращения серьезного ухудшения состояния здоровья или для снижения риска госпитализации или помещения в специализированное учреждение.
- Поставщик имеет соответствующую квалификацию и удовлетворяет требованиям программы Medi-Cal.
- Поставщик соглашается с требованиями плана обслуживания в области психического здоровья в части заключения контракта и оплаты услуг.
- Поставщик предоставляет Округу всю необходимую документацию, подтверждающую необходимость оказания вам услуг.

Могу ли я продолжать получать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, у моего текущего поставщика?

Да, вы можете запросить продолжение обслуживания у поставщика, который не входит в сеть, на определенный период времени, если соблюдаются следующие условия:

- У вас установлены устойчивые отношения с этим поставщиком, и вы получали его услуги до перехода Округа на систему единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal.
- Продолжение курса лечения у текущего поставщика необходимо, чтобы предотвратить серьезное ухудшение вашего состояния здоровья или снизить риск госпитализации или помещения в специализированное учреждение.

ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ О ПОВЕДЕНЧЕСКОМ ЗДОРОВЬЕ И КАТАЛОГУ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СМАРТ-УСТРОЙСТВА

Вы можете получить доступ к своей медицинской документации о поведенческом здоровье и/или найти поставщика услуг с помощью приложения, установленного на компьютер, планшет или мобильное устройство. Перед тем как установить приложение для получения таких сведений, рекомендуется ознакомиться с дополнительной информацией. Она доступна на веб-сайте вашего Округа, указанном в разделе «Контактная информация служб Округа» данного справочника.

ПЕРЕЧЕНЬ ДОСТУПНЫХ УСЛУГ

Если вы соответствуете критериям для получения услуг в области поведенческого здоровья, вам доступны следующие услуги в зависимости от ваших потребностей. Ваш поставщик услуг поможет определить, какие из них будут наиболее эффективны и полезны для вас.

Специализированные услуги в области психического здоровья

Услуги в области психического здоровья (Mental Health Services)

- Услуги в сфере психического здоровья включают индивидуальную, групповую или семейную терапию, направленную на развитие навыков, необходимых для повседневной жизни у людей с психическими расстройствами. Кроме того, эти услуги охватывают работу специалистов, направленную на повышение качества предоставляемой помощи. В рамках таких услуг могут проводиться: оценка ваших потребностей и эффективности лечения; разработка плана лечения для определения целей терапии и конкретных услуг, которые будут предоставляться; и «сопутствующие услуги», которые означают работу с членами семьи и близкими людьми (с вашего разрешения) с целью улучшения или поддержания ваших способностей к самостоятельной жизни.
- Услуги могут предоставляться в клинике, кабинете специалиста, у вас дома, в других общественных местах, по телефону или через телемедицинские платформы (включая аудио- и видеосеансы). Округ и ваш специалист вместе с вами определяют частоту оказания услуг и расписание приемов.

Услуги поддержки медикаментозного лечения (Medication Support Services)

- Данные услуги включают назначение, применение, выдачу и контроль за приемом психиатрических препаратов. Ваш лечащий врач также может провести разъяснительную работу и предоставить информацию по вопросам использования назначенных лекарств. Услуги доступны в клинике, кабинете врача, на дому, в общественных местах, а также

дистанционно — по телефону или через телемедицину (включая аудио- и видеосеансы).

Целевое сопровождение в получении помощи (Targeted Case Management)

- Данная услуга помогает людям с психическими расстройствами получать медицинские, образовательные, социальные, предпрофессиональные, профессиональные, реабилитационные или другие общественные услуги, которые могут быть для них труднодоступны без посторонней поддержки. Услуга целевого сопровождения в получении помощи включает в себя, среди прочего, следующие направления:
 - разработка плана;
 - коммуникация, координация и направление к нужным специалистам;
 - контроль качества и доступности предоставляемых услуг; и
 - отслеживание изменений и прогресса человека.

Услуги кризисного вмешательства (Crisis Intervention Services)

- Эти услуги предназначены для оказания помощи при критическом состоянии, требующем незамедлительного вмешательства. Главная цель кризисного вмешательства — поддержать человека в сложный момент, чтобы предотвратить необходимость госпитализации. Кризисное вмешательство может длиться до восьми часов и предоставляться в клинике, офисе специалиста, на дому или в другом общественном месте. Также услуги могут оказываться по телефону или через телемедицинские технологии.

Услуги кризисной стабилизации (Crisis Stabilization Services)

- Эти услуги предназначены для оказания помощи при остром состоянии, требующем незамедлительного вмешательства. Кризисная стабилизация длится менее 24 часов и проводится исключительно в лицензированных круглосуточных медицинских учреждениях, амбулаторных программах при больницах или у поставщика услуг, сертифицированного для предоставления таких услуг.

Услуги стационарного лечения на базе специализированного учреждения с проживанием для взрослых пациентов (Adult Residential Treatment Services)

- Эти услуги оказываются людям с психическими расстройствами, проживающим в лицензированных учреждениях. Они направлены на развитие необходимых навыков и предоставление терапевтической помощи. Услуги доступны круглосуточно, семь дней в неделю. Однако программа Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в данных учреждениях.

Услуги кризисного стационарного лечения на базе специализированного учреждения с проживанием (Crisis Residential Treatment Services)

- Эти услуги предназначены для оказания помощи людям, переживающим тяжелый психический или эмоциональный кризис, и включают терапию и развитие необходимых навыков. Они не рассчитаны на тех, кто нуждается в психиатрическом лечении в условиях больницы. Помощь предоставляется круглосуточно в лицензированных учреждениях, семь дней в неделю. При этом программа Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в таких учреждениях.

Услуги интенсивной дневной терапии (Day Treatment Intensive Services)

- Это структурированная программа лечения психических расстройств, предоставляемая группе пациентов, которые в противном случае могли бы нуждаться в госпитализации или пребывании в учреждении с круглосуточным уходом. Программа длится три часа в день и включает терапевтические сессии, психотерапию и занятия по развитию необходимых навыков.

Дневная реабилитация (Day Rehabilitation)

- Программа, созданная для поддержки людей с психическими расстройствами в развитии навыков преодоления трудностей и жизненных умений, что помогает лучше справляться с симптомами расстройства. Продолжительность программы — не менее трех часов в день, и она включает как терапию, так и

занятия по формированию необходимых навыков.

Психиатрические услуги в условиях больничного стационара (Psychiatric Inpatient Hospital Services)

- Эти услуги предоставляются в лицензированных психиатрических больницах. Необходимость интенсивного круглосуточного лечения определяет квалифицированный специалист в области психического здоровья. Если врач принимает решение о необходимости такого ухода, пациент должен находиться в больнице круглосуточно.

Психиатрические услуги в условиях медицинского учреждения (Psychiatric Health Facility Services)

- Услуги оказываются в лицензированных психиатрических учреждениях, которые специализируются на круглосуточной реабилитации пациентов с серьезными психическими расстройствами. Такие учреждения обязаны сотрудничать с ближайшими больницами или клиниками для удовлетворения физических медицинских потребностей своих пациентов. В эти учреждения могут быть госпитализированы только пациенты без физических заболеваний или травм, требующих лечения, выходящего за рамки амбулаторной помощи.

Терапевтические поведенческие услуги (Therapeutic Behavioral Services, TBS)

Терапевтические поведенческие услуги — это интенсивная краткосрочная амбулаторная помощь для детей и подростков в возрасте до 21 года. Эти услуги индивидуально разрабатываются для каждого получателя и предназначены для тех, кто испытывает серьезные эмоциональные трудности, переживает кризис или стрессовую жизненную ситуацию, и нуждается в дополнительной специализированной поддержке на короткий срок.

Данные услуги относятся к специализированным услугам в области психического здоровья, доступным через Округ для тех, кто имеет серьезные эмоциональные

проблемы. Чтобы воспользоваться TBS, необходимо уже получать услуги в сфере психического здоровья, быть моложе 21 года и иметь полный пакет Medi-Cal.

- Если вы проживаете дома, специалист TBS будет работать с вами индивидуально, помогая снизить выраженность серьезных поведенческих проблем и предотвращая необходимость перехода на более высокий уровень ухода, например, в групповое стационарное учреждение для детей и подростков в возрасте до 21 года с тяжелыми эмоциональными нарушениями.
- Если вы проживаете вне дома, специалист TBS поможет вам работать над возможностью возвращения домой или перехода в семейную среду, такую как приемная семья.

TBS оказывают поддержку не только вам, но и вашей семье, опекуну или попечителю, помогая им освоить новые подходы к управлению проблемным поведением и формированию позитивного поведения, необходимого для вашего успеха. Вы, ваш специалист TBS, а также ваша семья, опекун или попечитель будете работать вместе как команда для решения поведенческих проблем в течение короткого периода, пока необходимость в этих услугах не исчезнет. Каждому получателю составляется индивидуальный план обслуживания, где прописаны действия всех участников (в том числе вас, вашей семьи, опекуна или попечителя, и специалист TBS), а также время и место оказания услуг. Специалисты TBS могут работать с вами в большинстве мест, где вам может понадобиться помощь, включая ваш дом, приемную семью, школу, программу дневного лечения или другие общественные места.

Координация интенсивного ухода (Intensive Care Coordination)

Это услуга целевого сопровождения в получении помощи, направленная на проведение оценки, разработку плана помощи и координацию услуг для детей и подростков в возрасте до 21 года. Она предназначена для получателей полного пакета услуг Medi-Cal, которым помощь назначается на основании медицинской необходимости. Услуга реализуется в соответствии с принципами

Интегрированной базовой практической модели (Integrated Core Practice Model) и включает создание Команды ребенка и семьи (Child and Family Team), которая способствует продуктивному взаимодействию между ребенком, его семьей и различными службами, работающими с детьми.

Команда ребенка и семьи объединяет профессионалов (таких как координаторы ухода, специалисты и кейс-менеджеры из профильных агентств), естественную поддержку (членов семьи, соседей, друзей, представителей духовенства) и других участников, которые совместно разрабатывают и реализуют индивидуальный план помощи ребенку. Эта команда помогает детям и их семьям достигать поставленных целей и поддерживает их на пути к успеху.

Данная услуга включает работу координатора, который:

- Обеспечивает доступ к необходимым медицинским услугам, их координацию и предоставление с учетом сильных сторон ребенка, его индивидуальных потребностей, а также культурных и языковых особенностей.
- Следит за тем, чтобы услуги и поддержка соответствовали реальным потребностям ребенка.
- Организует эффективное взаимодействие между всеми участниками процесса: ребенком, семьей, специалистами и другими вовлеченными сторонами.
- Поддерживает родителей/опекунов в удовлетворении потребностей ребенка.
- Помогает в создании Команды ребенка и семьи, а также оказывает ей постоянную поддержку.
- Гарантирует, что ребенок при необходимости получает помощь от других систем поддержки.

Интенсивные услуги на дому (Intensive Home-Based Services)

- Эти услуги разрабатываются с учетом индивидуальных потребностей каждого клиента. Они включают в себя подходы, ориентированные на

сильные стороны ребенка или подростка, с целью улучшения его психического здоровья, которое может влиять на функциональные способности. Основная цель — помочь ребенку или подростку развить необходимые навыки для успешной жизни в семье и обществе, а также укрепить способность семьи поддерживать его в этом процессе.

- Интенсивные услуги на дому предоставляются в рамках Интегрированной базовой практической модели (Integrated Core Practice Model) и реализуются Командой ребенка и семьи (Child and Family Team). В их основе лежит общий семейный план услуг. Эти услуги доступны для лиц моложе 21 года, имеющих право на полный пакет Medi-Cal. Для их получения требуется направление на основании медицинской необходимости.

Терапевтический патронажный уход (Therapeutic Foster Care)

- Эта модель предусматривает краткосрочные, интенсивные и ориентированные на травму специализированные услуги в сфере психического здоровья для детей и подростков до 21 года с комплексными эмоциональными и поведенческими потребностями. Услуги адаптируются под нужды каждого отдельного ребенка. В рамках программы дети размещаются в семьях с приемными родителями, которые прошли специальное обучение, находятся под наблюдением и получают поддержку для обеспечения заботы о таких детях.

Программа реинтеграции для лиц, связанных с правовой системой (Justice-Involved Reentry)

- Услуги в области здравоохранения предоставляются лицам, находящимся в местах лишения свободы, за 90 дней до их освобождения. В рамках программы доступен широкий спектр помощи: координация реинтеграционных услуг, клинические консультации по вопросам поведенческого здоровья, «равная поддержка» (со стороны людей с аналогичным жизненным опытом), консультирование по вопросам поведения, терапия, обучение пациентов, медикаментозное обеспечение,

разработка плана по охране здоровья после освобождения, лабораторные и рентгенологические услуги, информация о лекарствах, услуги поддержки, помощь в регистрации у необходимых поставщиков услуг, таких как Программа лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program), для продолжения медикаментозной терапии после освобождения. Воспользоваться этими услугами могут участники Medi-Cal или CHIP, соответствующие следующим условиям:

- лица младше 21 года, находящиеся под стражей в учреждениях для несовершеннолетних;
- взрослые лица, находящиеся под стражей, при наличии медицинских потребностей, подпадающих под условия программы.
- Для получения дополнительной информации обратитесь в ваш Округ по телефону, указанному на обложке данного справочника.

Услуги равной поддержки Medi-Cal (в зависимости от Округа) (Medi-Cal Peer Support Services)

- Услуги поддержки равными (со стороны людей с аналогичным жизненным опытом) Medi-Cal направлены на содействие восстановлению, укреплению устойчивости, вовлеченности, социализации, самостоятельности, умению отстаивать свои права, развитию естественной сети поддержки и выявлению сильных сторон личности через специально организованные занятия. Эти услуги могут предоставляться как вам, так и вашему близкому человеку (например, члену семьи или другому лицу, оказывающему вам помощь). Они также могут быть оказаны одновременно с другими услугами в сфере психического здоровья. Специалист по равной поддержке — это человек с личным опытом преодоления проблем поведенческого здоровья или зависимости, который находится в процессе восстановления, прошел утвержденную в штате программу сертификации и сертифицирован Округом. Он предоставляет услуги под руководством лицензированного, зарегистрированного или одобренного штатом специалиста в области поведенческого здоровья.

- Услуги включают индивидуальный и групповой коучинг, образовательные группы для развития навыков, помощь в ориентации по доступным ресурсам, вовлечение в услуги по охране поведенческого здоровья для повышения мотивации к лечению, а также терапевтические мероприятия, такие как содействие навыкам самоадвокации (защиты своих интересов).
- Дети и подростки младше 21 года могут получать эти услуги в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment) вне зависимости от их округа проживания.
- Предоставление услуг равной поддержки Medi-Cal является опциональным для участвующих Округов. Чтобы узнать, предлагает ли ваш Округ эти услуги, обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем Округе» в конце справочника.

Мобильные кризисные услуги (Mobile Crisis Services)

- Мобильные кризисные услуги доступны для вас, если вы переживаете кризис в сфере психического здоровья.
- Эти услуги оказываются специалистами прямо на месте, где произошел кризис: дома, на работе, в школе или в других общественных местах, за исключением больниц и стационарных учреждений. Услуги доступны круглосуточно, без выходных и праздничных дней.
- Мобильные кризисные услуги включают оперативное реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию в условиях сообщества. Если потребуется дальнейшая помощь, поставщики мобильных кризисных услуг направят вас или обеспечат плавный переход к соответствующим ресурсам, оказывая максимальную поддержку.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Что такое услуги Округа в рамках Системы единой поставки услуг Drug Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)?

Эти услуги предназначены для людей с расстройствами, связанными с употреблением алкоголя или других психоактивных веществ, а также для тех, кто находится в группе риска развития таких расстройств. Они предоставляются в ситуациях, когда помощь педиатра или врача общей практики недостаточна. Услуги включают не только лечение, но и работу специалистов по улучшению качества оказываемой помощи, в том числе оценку необходимости услуги и проверку ее эффективности.

Услуги в рамках системы единой поставки услуг программы Drug Medi-Cal могут быть оказаны в клинике, кабинете специалиста, на дому, в общественных местах, а также дистанционно — по телефону или через телемедицинские технологии (включая аудио- и видеосвязь). Округ и ваш специалист вместе с вами определяют частоту оказания услуг и расписание приемов.

Американское общество по вопросам медицины в области зависимости (American Society of Addiction Medicine, ASAM)

Некоторые услуги в рамках системы единой поставки услуг программы Drug Medi-Cal основаны на стандартах, разработанных Американским обществом по вопросам медицины в области зависимости (ASAM). Для определения наиболее подходящего типа помощи Округ или поставщик услуг используют инструмент ASAM. Эти услуги классифицируются по так называемым «уровням помощи», которые описаны ниже.

Скрининг, оценка, краткое вмешательство и направление на лечение (Уровень 0.5 по стандартам ASAM) (Screening, Assessment, Brief Intervention, and Referral to Treatment)

Скрининг на употребление алкоголя и наркотиков, оценка состояния, краткие интервенции и направление на лечение (SABIRT) не включены в систему единой поставки услуг программы Drug Medi-Cal. Эта услуга предоставляется в рамках системы поставки услуг по программам Medi-Cal Fee-for-Service и Medi-Cal managed care для участников в возрасте от 11 лет и старше. Планы управляемого медицинского обслуживания обязаны предоставлять и покрывать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, включая SABIRT, для лиц в возрасте 11 лет и старше.

Услуги раннего вмешательства (Early Intervention Services)

Услуги раннего вмешательства покрываются в рамках системы единой поставки услуг программы Drug Medi-Cal для участников младше 21 года. Любой участник этой возрастной категории, у которого в результате скрининга выявлен риск развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, может получать любые услуги, покрываемые в рамках амбулаторного уровня помощи, в качестве раннего вмешательства. Для получения этих услуг не требуется постановка диагноза расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT)

Участники программы Medi-Cal младше 21 года имеют доступ не только к услугам, описанным в этом справочнике, но и к дополнительным медицинским услугам в рамках программы EPSDT.

Чтобы воспользоваться услугами EPSDT, участник должен быть моложе 21 года и иметь полный пакет Medi-Cal. Программа покрывает услуги, которые необходимы для устранения или облегчения физических и поведенческих проблем со здоровьем. Услуги, направленные на поддержание, укрепление, улучшение или

облегчения текущего состояния, также считаются полезными для участника и покрываются в рамках EPSDT. Критерии доступа к услугам EPSDT для лиц младше 21 года более гибкие по сравнению с критериями для взрослых, получающих услуги через систему единой поставки услуг программы Drug Medi-Cal. Такой подход обеспечивает выполнение требований EPSDT и достижения целей профилактики и раннего вмешательства в случае развития расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Если у вас есть вопросы об этих услугах, обратитесь в ваш Округ или посетите [веб-страницу DHCS, посвященную Программе раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения](#).

Услуги амбулаторного лечения (Уровень 1 по стандартам ASAM) (Outpatient Treatment Services)

- Участникам предоставляются консультационные услуги с интенсивностью до девяти часов в неделю для взрослых и менее шести часов в неделю для лиц младше 21 года, если это требуется по медицинским показаниям. При необходимости количество часов может быть увеличено, исходя из ваших индивидуальных потребностей. Услуги могут оказываться лицензированными специалистами, такими как консультанты, очно, по телефону или через телемедицинские технологии.
- В рамках амбулаторного лечения предоставляются следующие услуги: оценка состояния здоровья; координация ухода; индивидуальные и групповые консультации; семейная терапия; медикаментозное обеспечение; медикаментозное лечение зависимости от опиоидов; медикаментозное лечение зависимости от алкоголя и других веществ, не относящихся к опиоидам; обучение пациентов; услуги реабилитации; кризисные вмешательства, связанные с расстройствами при употреблении психоактивных веществ.

Услуги интенсивного амбулаторного лечения (Уровень 2.1 по стандартам ASAM) (Intensive Outpatient Services)

- Участникам предоставляются услуги интенсивного амбулаторного лечения с минимальной продолжительностью 9 часов в неделю для взрослых и 6 часов в неделю для лиц младше 21 года, с максимальным лимитом в 19 часов в неделю, если это требуется по медицинским показаниям. Однако, в зависимости от индивидуальных потребностей, объем услуг может быть увеличен. Основное внимание уделяется консультированию и образовательным программам, связанным с вопросами зависимости. Услуги оказываются лицензированными специалистами или сертифицированными консультантами в структурированной обстановке. Интенсивное амбулаторное лечение может предоставляться очно, через телемедицину или по телефону.
- Интенсивное амбулаторное лечение включает те же элементы, что и стандартное амбулаторное лечение, с основным отличием — увеличением количества часов, отведенных на оказание услуг.

Частичная госпитализация (в зависимости от Округа, Уровень 2.5 по стандартам ASAM) - Услуга недоступна в округе Лос-Анджелес (Partial Hospitalization)

- Лица младше 21 года могут получать услуги частичной госпитализации в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT) независимо от округа проживания.
- Услуги частичной госпитализации предусматривают 20 и более часов лечения в неделю в зависимости от медицинской необходимости. Эти программы предоставляют прямой доступ к психиатрической, медицинской и лабораторной помощи, которая может быть эффективно оказана в амбулаторных условиях, что позволяет эффективно удовлетворять потребности, требующие ежедневного контроля или управления. Услуги могут предоставляться очно, дистанционно через телемедицинские технологии или по телефону.

- Основное отличие частичной госпитализации от интенсивного амбулаторного лечения заключается в увеличенном количестве часов оказания помощи и расширенном доступе к медицинским услугам.

Услуга стационарного лечения на базе специализированного учреждения с проживанием (требует одобрения Округа, Уровень 3.1 – 4.0 по стандартам ASAM) (Residential Treatment)

- Стационарное лечение представляет собой реабилитационную программу для людей с диагнозом расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, если это признано медицински необходимым. Участники программы проживают в учреждении, где получают поддержку в изменении привычек, развитии навыков межличностного общения и самостоятельной жизни, используя ресурсы сообщества. Основная часть услуг предоставляется очно, однако в рамках программы также могут использоваться телемедицина и телефонная связь. Пациенты и специалисты совместно выявляют проблемы, связанные с употреблением психоактивных веществ, определяют приоритеты, ставят цели и разрабатывают стратегии их достижения. Ключевые цели программы включают отказ от употребления психоактивных веществ, подготовку к управлению триггерами рецидива, улучшение физического здоровья, развитие социальных навыков и интеграцию в долгосрочные программы поддержки.
- Лечение в стационаре специализированного учреждения с проживанием требует предварительного одобрения Округа в рамках системы единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal.
- Программа стационарного лечения включает: первичный прием и оценку состояния; координацию ухода; индивидуальные и групповые консультации; семейную терапию; медикаментозное обеспечение; медикаментозное лечение зависимости от опиоидов; медикаментозное лечение зависимости от алкоголя и других веществ, не относящихся к опиоидам; обучение

пациентов; реабилитационные услуги; кризисные вмешательства, связанные с расстройствами при употреблении психоактивных веществ.

- Поставщики таких услуг обязаны либо предоставлять медикаменты для лечения зависимости непосредственно в учреждении, либо содействовать пациентам в получении таких препаратов за пределами учреждения. Просто предоставление контактной информации о поставщиках медикаментов не считается выполнением этого требования. Поставщики услуг стационарного лечения на базе специализированного учреждения с проживанием обязаны предлагать и назначать медикаменты пациентам, имеющим покрытие в рамках системы единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal.

Услуга стационарного лечения на базе больницы (требует одобрения Округа, Уровень 3.1 – 4.0 по стандартам ASAM)
(Inpatient Treatment Services)

- Лица младше 21 года могут получать услуги стационарного лечения в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT) независимо от округа проживания.
- Лечение осуществляется в условиях круглосуточного пребывания в больничном стационаре, где предоставляются профессиональная оценка состояния, наблюдение, медицинский контроль и терапия, направленная на лечение зависимости. Большая часть услуг оказывается очно, однако в процессе лечения также могут использоваться телемедицинские платформы и телефонная связь.
- Лечение в стационаре больницы характеризуется высокой степенью организации: врач обычно доступен на территории учреждения круглосуточно, наряду с дипломированными медработниками, консультантами по зависимостям и другими клиническими специалистами. Такие услуги включают: оценку состояния; координацию ухода; консультации; семейную терапию; медикаментозное обеспечение; медикаментозное лечение зависимости от опиоидов; медикаментозное лечение зависимости от алкоголя и других веществ, не относящихся к

опиоидам; обучение пациентов; реабилитационные услуги; кризисные вмешательства, связанные с расстройствами при употреблении психоактивных веществ.

Программа лечения наркотической зависимости (Narcotic Treatment Program)

- Программы лечения наркотической зависимости предоставляют медикаментозное лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, вне стационарных больничных условий. Лечение назначается врачом при наличии медицинских показаний. Участникам программы предоставляются препараты, такие как метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Каждому участнику программы должно быть предложено минимум 50 минут консультаций в месяц. Консультации могут проводиться очно, дистанционно через телемедицину или по телефону. Программа лечения включает: оценку состояния; координацию ухода; консультации; семейную терапию; медицинскую психотерапию; медикаментозное обеспечение; сопровождение в получении услуг; медикаментозное лечение зависимости от опиоидов; медикаментозное лечение зависимости от алкоголя и других веществ, не относящихся к опиоидам; обучение пациентов; реабилитационные услуги; кризисные вмешательства, связанные с расстройствами при употреблении психоактивных веществ.

Управление процессом отказа от употребления (Withdrawal Management)

Услуги по управлению процессом отказа от употребления предоставляются в экстренном порядке и на краткосрочной основе. Эти услуги могут начинаться еще до завершения полной оценки состояния пациента. Лечение может проводиться в амбулаторных условиях, в стационаре специализированного учреждения с проживанием или в стационаре больницы.

- Независимо от формата оказания помощи, участник должен находиться под постоянным наблюдением в течение всего процесса отказа. Для тех, кто

проходит лечение в стационарных условиях, проживание на территории учреждения является обязательным. Медицински необходимые восстановительные и реабилитационные процедуры назначаются лицензированным врачом или другим квалифицированным специалистом.

- Услуги по управлению процессом отказа включают: оценку состояния; координацию ухода; медикаментозное обеспечение; медикаментозное лечение зависимости от опиоидов; медикаментозное лечение зависимости от алкоголя и других веществ, не относящихся к опиоидам; наблюдение за состоянием пациента; реабилитационные услуги.

Медикаментозное обеспечение для лечения зависимости (Medications for Addiction Treatment)

- Медикаментозное обеспечение доступно как в клинических, так и в неклинических условиях. Программа включает использование всех препаратов и биологических продуктов, одобренных Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA), для лечения зависимости от алкоголя, опиоидов и других психоактивных веществ. Участники имеют право на получение этих препаратов либо непосредственно в месте лечения, либо по направлению в другое учреждение. В перечень одобренных препаратов входят:
 - Acamprosate Calcium (Акампросат кальция)
 - Buprenorphine Hydrochloride (Бупренорфин гидрохлорид)
 - Buprenorphine Extended-Release Injectable (Sublocade) (Бупренорфин пролонгированного действия в инъекционной форме, Сублокейд)
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride (Бупренорфин/Налоксон гидрохлорид)
 - Naloxone Hydrochloride (Налоксон гидрохлорид)
 - Naltrexone (oral) (Налтрексон в пероральной форме)
 - Naltrexone Microsphere Injectable Suspension (Vivitrol) (Налтрексон в форме микросферной инъекционной суспензии, Вивитрол)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra) (Лофексидин гидрохлорид, Люсемира)

- Disulfiram (Antabuse) (Дисульфирам, Антабус)
- Methadone (Метадон, предоставляемый в рамках программ лечения наркотической зависимости)
- Услуги медикаментозного обеспечения для лечения зависимости могут сопровождаться следующими видами помощи: оценка состояния; координация ухода; индивидуальные и групповые консультации; семейная терапия; медикаментозное обеспечение; обучение пациентов; реабилитационные услуги; кризисные вмешательства, связанные с расстройствами при употреблении психоактивных веществ; управление процессом отказа от употребления. Услуга предоставляется в рамках системы единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal, включая амбулаторное, интенсивное амбулаторное и стационарное лечение.
- Участники также могут получать препараты для лечения зависимости за пределами системы единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal. Например, такие препараты, как бупренорфин, могут назначаться врачами в учреждениях первичной медицинской помощи, сотрудничающих с вашим планом управляемого медицинского обслуживания, и выдаваться или вводиться в аптеке.

***Программа реинтеграции для лиц, связанных с правовой системой
(Justice-Involved Reentry)***

- Услуги в области здравоохранения предоставляются лицам, находящимся в местах лишения свободы, за 90 дней до их освобождения. В рамках программы доступен широкий спектр помощи: координация реинтеграционных услуг, клинические консультации по вопросам поведенческого здоровья, «равная поддержка» (со стороны людей с аналогичным жизненным опытом), психотерапия, консультирование по вопросам поведения, терапия, обучение пациентов, медикаментозное обеспечение, разработка плана по охране здоровья после освобождения, лабораторные и рентгенологические услуги, информация о лекарствах, услуги поддержки, помощь в регистрации у необходимых поставщиков услуг, таких как Программа лечения наркотической зависимости (Narcotic

Treatment Program), для продолжения медикаментозной терапии после освобождения. Воспользоваться этими услугами могут участники Medi-Cal или CHIP, соответствующие следующим условиям:

- лица младше 21 года, находящиеся под стражей в учреждениях для несовершеннолетних;
- взрослые лица, находящиеся под стражей, при наличии медицинских потребностей, подпадающих под условия программы.
- Для получения дополнительной информации обратитесь в ваш Округ по телефону, указанному на обложке данного справочника

Услуги равной поддержки Medi-Cal (в зависимости от Округа) (Medi-Cal Peer Support Services)

- Услуги поддержки равными (со стороны людей с аналогичным жизненным опытом) Medi-Cal направлены на содействие восстановлению, укреплению устойчивости, вовлеченности, социализации, самостоятельности, умению отстаивать свои права, развитию естественной сети поддержки и выявлению сильных сторон личности через специально организованные занятия. Эти услуги могут предоставляться как вам, так и вашему близкому человеку (например, члену семьи или другому лицу, оказывающему вам помощь). Они также могут быть оказаны одновременно с другими услугами системы единой поставки услуг по программе Drug Medi-Cal. Специалист по равной поддержке — это человек с личным опытом преодоления проблем поведенческого здоровья или зависимости, который находится в процессе восстановления, прошел утвержденную в штате программу сертификации и сертифицирован Округом. Он предоставляет услуги под руководством лицензированного, зарегистрированного или одобренного штатом специалиста в области поведенческого здоровья.
- Услуги включают индивидуальный и групповой коучинг, образовательные группы для развития навыков, помощь в ориентации по доступным ресурсам, вовлечение в услуги по охране поведенческого здоровья для повышения мотивации к лечению, а также терапевтические мероприятия, такие как содействие навыкам самоадвокации (защиты своих интересов).

- Дети и подростки младше 21 года могут получать эти услуги в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment) вне зависимости от их округа проживания.
- Предоставление услуг равной поддержки Medi-Cal является опциональным для участвующих Округов. Чтобы узнать, предлагает ли ваш Округ эти услуги, обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем Округе» в конце справочника.

Услуги реабилитации (Recovery Services)

- Услуги реабилитации играют ключевую роль в процессе вашего выздоровления и поддержания общего благополучия. Эти услуги помогают наладить связь с профессиональным сообществом, занимающимся лечением и поддержкой, что позволяет вам эффективно управлять своим здоровьем и медицинской помощью. В центре внимания — ваша активная роль в управлении собственным состоянием, использование стратегий самопомощи и мобилизация внутренних и внешних ресурсов для обеспечения долгосрочной поддержки в самостоятельном управлении здоровьем.
- Услуги предоставляются на основании вашей личной оценки или оценки специалиста, определяющей риск рецидива. Вы можете получать их очно, через телемедицинские платформы или по телефону.
- Услуги реабилитации включают: оценку состояния; координацию ухода; индивидуальные и групповые консультации; семейную терапию; мониторинг восстановления; меры по предотвращению рецидива.

Координация обслуживания (Care Coordination)

- Услуги координации обслуживания направлены на организацию и согласование медицинской помощи, включая лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, охрану психического здоровья и общую медицинскую поддержку. Они помогают наладить доступ к необходимым услугам и ресурсам, способствующим улучшению вашего

здоровья. Координация обслуживания осуществляется в рамках всех предоставляемых услуг и может проводиться как в клинических, так и в неклинических условиях, включая ваше сообщество.

- Координация обслуживания включает взаимодействие с поставщиками медицинских услуг и услуг в сфере психического здоровья для мониторинга состояния здоровья и предоставления необходимой поддержки, планирование выписки, а также координацию дополнительных услуг, в том числе предоставление помощи в доступе к таким ресурсам, как услуги по уходу за детьми, транспорт и жилье.

Мотивационное подкрепление (Contingency Management)

- Лица младше 21 года имеют возможность получить доступ к этой услуге в рамках Программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT), независимо от округа проживания.
- Предоставление услуг мотивационного подкрепления является добровольным для участвующих Округов. Чтобы узнать, предлагает ли ваш Округ данную услугу, обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем Округе» в конце данного справочника.
- Мотивационное подкрепление представляет собой научно обоснованный метод лечения расстройств, связанных с употреблением стимуляторов. Участники, соответствующие требованиям, проходят структурированную 24-недельную амбулаторную программу, которая завершается шестимесячным или более продолжительным этапом лечения и поддержки восстановления, но уже без мотивирующих поощрений.
- В первые 12 недель программы участники получают мотивирующие поощрения за достижение целей лечения, в частности за отказ от употребления стимуляторов (таких как кокаин, амфетамин или метамфетамин). Участники программы обязаны сдавать анализы мочи с частотой, установленной условиями программы. В качестве поощрений используются денежные эквиваленты, такие как подарочные карты.
- Услуги мотивационного подкрепления доступны только для участников, которые проходят лечение в амбулаторных условиях у сертифицированного

поставщика и получают комплексный индивидуально разработанный курс терапии.

Мобильные кризисные услуги (Mobile Crisis Services)

- Мобильные кризисные услуги доступны для вас, если вы переживаете кризис, связанный с употреблением психоактивных веществ.
- Эти услуги оказываются специалистами прямо на месте, где произошел кризис: дома, на работе, в школе или в других общественных местах, за исключением больниц и стационарных учреждений. Услуги доступны круглосуточно, без выходных и праздничных дней.
- Мобильные кризисные услуги включают оперативное реагирование, индивидуальную оценку и стабилизацию в условиях сообщества. Если потребуется дальнейшая помощь, поставщики мобильных кризисных услуг направят вас или обеспечат плавный переход к соответствующим ресурсам, оказывая максимальную поддержку.

ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ТЕЛЕФОНУ И ЧЕРЕЗ ТЕЛЕМЕДИЦИНУ

Получение услуг в области поведенческого здоровья не всегда требует личной встречи с вашим специалистом. В зависимости от характера услуги она может быть предоставлена по телефону или через телемедицинские технологии. Перед началом работы ваш специалист обязан подробно объяснить, как это будет происходить, и получить ваше согласие на использование такого формата.

Даже если вы согласились на дистанционный формат, вы всегда можете изменить свое решение и перейти на очное взаимодействие. При этом важно учитывать, что некоторые виды услуг в сфере поведенческого здоровья, например лечение в стационаре специализированного учреждения с проживанием или в стационаре больницы, требуют вашего физического присутствия и не могут быть предоставлены исключительно в дистанционном формате.

ПРОЦЕСС РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ, АПЕЛЛЯЦИЮ ИЛИ ЗАПРОС НА ГОСУДАРСТВЕННОЕ СЛУШАНИЕ

Что делать, если мой Округ не предоставляет необходимые мне услуги?

Ваш Округ обязан предоставить способ решения любых проблем, связанных с услугами, которые вы хотите получить или уже получаете. Этот процесс называется процессом разрешения проблем и может включать следующие этапы:

- Процесс подачи жалобы. Это устное или письменное выражение недовольства по поводу любых аспектов специализированных услуг в сфере психического здоровья, услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также работы поставщика услуг или самого Округа. Подробнее о процессе подачи жалобы вы можете узнать в соответствующем разделе данного справочника.
- Процесс подачи апелляции. Апелляция подается, если вы не согласны с решением Округа об изменении ваших услуг (например, отказ, прекращение или сокращение услуг) или о том, что они не покрываются. Подробнее о процессе подачи апелляции вы можете узнать в соответствующем разделе данного справочника.
- Процесс запроса на государственное слушание. Государственное слушание на уровне штата — это встреча с судьей из Департамента социальных услуг Калифорнии (CDSS), если Округ отклоняет вашу апелляцию. Подробнее о процессе запроса на государственное слушание вы можете узнать в соответствующем разделе данного справочника.

Подача жалобы, апелляции или запроса на государственное слушание не будет использоваться против вас и не повлияет на услуги, которые вы уже получаете. подача жалобы или апелляции поможет вам получить необходимые услуги и разрешить любые возникающие проблемы, связанные с вашими услугами в сфере психического здоровья. Кроме того, подача жалоб и апелляций помогает Округу получить обратную связь и использовать эти данные для улучшения качества предоставляемых услуг в будущем. После завершения рассмотрения вашей жалобы или апелляции Округ уведомит вас, поставщиков услуг и ваших

родителей или опекунов о результатах. В случае государственного слушания вас и вашего поставщика уведомит соответствующий офис.

Примечание. Дополнительную информацию о каждом из процессов разрешения проблем вы найдете ниже.

Могу ли я получить помощь в подаче апелляции, жалобы или запроса на государственное слушание?

Ваш Округ обязан разъяснить вам порядок подачи жалобы, апелляции или запроса на государственное слушание, а также оказать необходимую помощь в этих процессах. Кроме того, Округ может помочь вам определить, имеете ли вы право на «ускоренный процесс апелляции», который предусматривает более быстрое рассмотрение вашей апелляционной жалобы, если ваше здоровье, психическое состояние и/или стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другого человека действовать от вашего имени, включая вашего поставщика услуг или адвоката.

Если вам требуется помощь, свяжитесь с вашим Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника. Округ обязан предоставить вам разумную поддержку в заполнении необходимых форм и выполнении процедур, связанных с жалобой или апелляцией. Это может включать, среди прочего, предоставление услуг переводчика, а также доступ к бесплатным телефонным линиям с поддержкой TTY/TDD и возможностью устного перевода.

Если вам требуется дополнительная помощь

Вы можете связаться с офисом омбудсмена Департамента медицинских услуг Калифорнии (Department of Health Care Services):

- По телефону: позвоните по номеру **1-888-452-8609** (с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00, кроме праздничных дней).

ИЛИ

- По электронной почте: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Примечание.** Сообщения электронной почты не считаются конфиденциальными, поэтому

не указывайте личную информацию.

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь в местной службе правовой помощи или других организациях. Чтобы узнать о своих правах на государственное слушание, обратитесь в Отдел общественных запросов и ответов Департамента социальных услуг Калифорнии (California Department of Social Services Public Inquiry and Response Unit):

1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349).

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это обращение, выражающее ваше недовольство любым аспектом предоставляемых услуг в сфере поведенческого здоровья или работой вашего Округа, которое не подпадает под процедуры апелляции или государственного слушания.

Как проходит процесс подачи жалобы?

Процесс подачи жалобы предусматривает:

- Простую процедуру подачи обращения, которая может быть устной или письменной.
- Гарантию того, что подача жалобы не повлияет на ваши права, доступ к услугам или ваши отношения с поставщиком услуг.
- Возможность назначить другое лицо, которое будет действовать от вашего имени, например поставщика услуг или адвоката. Если вы согласитесь на это, вас могут попросить подписать форму разрешения, которая позволит Округу передать необходимую информацию этому лицу.
- Объективное рассмотрение вашей жалобы компетентными лицами, которые не участвовали в предыдущих этапах ее рассмотрения или принятия решений.
- Четкое определение обязанностей Округа, поставщика услуг и вас как заявителя.

- Своевременное предоставление результатов рассмотрения жалобы в установленные сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в любое время, если вы недовольны предоставленными услугами или у вас возникли другие претензии к вашему Округу.

Как подать жалобу?

Вы можете обратиться на круглосуточную бесплатную горячую линию вашего Округа для получения помощи в подаче жалобы. Жалобы можно подать как устно, так и письменно. Устные жалобы не требуют последующего подтверждения в письменной форме. Если вы решите подать жалобу письменно, обратите внимание, что ваш Округ предоставляет конверты с обратным адресом во всех пунктах оказания услуг. В случае отсутствия такого конверта отправьте свою письменную жалобу по адресу, указанному на обложке данного справочника.

Как узнать, что моя жалоба получена?

Округ обязан направить вам письменное подтверждение о получении жалобы в течение пяти календарных дней после ее поступления. Если вы подали жалобу по телефону или лично, и проблема была успешно решена до конца следующего рабочего дня, и вы согласны с таким разрешением, то письменное уведомление о получении жалобы может не отправляться.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

Решение по жалобе должно быть принято Округом в течение 30 календарных дней с даты ее подачи.

Как я узнаю о принятом решении по моей жалобе?

После принятия решения по вашей жалобе Округ:

- направит вам или вашему уполномоченному лицу письменное уведомление о решении;

- направит вам или вашему уполномоченному лицу Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination), а также сообщит о вашем праве запросить государственное слушание, если Округ не уведомил вас о решении в установленные сроки;
- уведомит вас о вашем праве на государственное слушание.

Вы можете не получить письменное уведомление, если жалоба была подана по телефону или лично, при этом проблема была успешно решена до конца следующего рабочего дня, и вы согласны с таким разрешением.

Примечание. Округ обязан предоставить Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination) до истечения установленного срока рассмотрения жалобы. Если вы не получили такое Уведомление, свяжитесь с Округом для уточнения информации.

Существует ли срок подачи жалобы?

Нет, жалобу можно подать в любое время.

Апелляции

Вы имеете право подать апелляцию, если не согласны с решением Округа по поводу услуг в сфере поведенческого здоровья, которые вы уже получаете или хотели бы получить. Для этого вы можете воспользоваться одним из следующих вариантов:

- стандартный процесс апелляции
- ИЛИ
- ускоренный процесс апелляции

Примечание. Оба процесса имеют схожие этапы, однако ускоренный процесс предполагает соблюдение определенных условий (подробнее о требованиях читайте ниже).

Округ обязан оказать вам необходимую помощь в заполнении форм и выполнении других процедурных шагов для подачи апелляции, включая подготовку письменного обращения, предоставление информации о размещении формы на официальном веб-сайте Округа или выдачу формы по вашему запросу. Округ также обязан консультировать вас и оказывать помощь в запросе продолжения предоставления услуг на время рассмотрения апелляции в соответствии с федеральными правилами.

Что такое стандартная апелляция?

Стандартный процесс апелляции предусматривает:

- Возможность подать апелляцию в устной или письменной форме.
- Гарантию того, что подача апелляции не повлияет на ваши права, доступ к услугам или ваши отношения с поставщиком услуг.
- Возможность назначить другое лицо, которое будет действовать от вашего имени, например поставщика услуг или адвоката. Обратите внимание: если вы согласитесь на это, вас могут попросить подписать форму разрешения, которая позволит Округу передать необходимую информацию этому лицу.
- Право продолжить получать услуги в период рассмотрения апелляции, если апелляция была подана в установленный срок, то есть в течение 10 дней с даты, когда Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination) было отправлено вам по почте или вручено лично.
- Освобождение от платы за услуги, продолжающиеся во время рассмотрения апелляции, даже если окончательное решение будет вынесено в пользу Округа.
- Объективное рассмотрение вашей апелляции компетентными лицами, которые не участвовали в предыдущих этапах ее рассмотрения или принятия решений.
- Возможность вам или вашему представителю ознакомиться с вашим делом, включая медицинские записи и другие сопроводительные документы.
- Ваше право предоставить доказательства, свидетельства и аргументы как лично, так и в письменной форме.

- Участие вас, вашего уполномоченного лица или законного представителя умершего участника в качестве сторон процесса апелляции.
- Письменное подтверждение от Округа о принятии вашей апелляции на рассмотрение.
- Информирование вас о праве на запрос государственного слушания после завершения процесса апелляции.

Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в ваш Округ в следующих ситуациях:

- Округ или контрактный поставщик услуг решил, что вы не соответствуете критериям доступа к услугам в области поведенческого здоровья.
- Ваш поставщик медицинских услуг рекомендует вам услугу в сфере поведенческого здоровья и запрашивает одобрение Округа, но запрос отклоняется или вид и частота услуги изменяются.
- Ваш поставщик услуг запрашивает одобрение, но Округ требует дополнительную информацию и не завершает процесс одобрения вовремя.
- Округ не предоставляет услуги в установленные сроки.
- Вы считаете, что Округ не удовлетворяет ваши потребности в установленные сроки.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены вовремя.
- Вы и ваш поставщик услуг не согласны относительно необходимых вам услуг в области поведенческого здоровья.

Как подать апелляцию?

- Вы можете подать апелляцию одним из следующих способов:
 - Свяжитесь с вашим Округом по бесплатному номеру, указанному на обложке данного справочника. После звонка потребуется подать письменную апелляцию; или
 - Отправьте апелляцию по почте. Округ предоставляет конверты с обратным адресом во всех пунктах оказания услуг. При отсутствии

такого конверта, отправьте апелляцию по адресу, указанному на обложке данного справочника; или

- Отправьте апелляцию по электронной почте или факсу. Подробная информация доступна в разделе «Дополнительная информация о вашем Округе» в конце данного справочника.

Как я узнаю, что по моей апелляции принято решение?

Ваш Округ отправит вам или вашему уполномоченному представителю письменное уведомление с информацией о принятом решении. Уведомление будет содержать:

- результаты рассмотрения апелляции;
- дату принятия решения;
- если решение не в вашу пользу, уведомление также будет содержать сведения о вашем праве запросить государственное слушание (State Fair Hearing) и инструкции по подаче запроса.

Существует ли срок подачи апелляции?

Апелляцию необходимо подать в течение 60 календарных дней с даты, указанной в Уведомлении о неблагоприятном решении по предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination). Если такое уведомление не было предоставлено, сроки подачи апелляции не ограничены, и вы можете подать ее в любое время.

Когда будет вынесено решение по моей апелляции?

Округ обязан рассмотреть вашу апелляцию и вынести решение в течение 30 календарных дней с момента ее поступления.

Что делать, если я не могу ждать решения по моей апелляции 30 дней?

Если ваш случай соответствует условиям для ускоренного рассмотрения, апелляция может быть рассмотрена в более короткие сроки.

Что такое ускоренная апелляция?

Ускоренная апелляция — это процедура, схожая со стандартной, но предусматривающая более быстрые сроки рассмотрения. Вот ключевые аспекты, которые необходимо знать:

- Вы должны подтвердить, что ожидание решения по стандартной апелляции может ухудшить ваше состояние поведенческого здоровья.
- Процедура ускоренной апелляции регулируется сокращенными сроками рассмотрения.
- Округ обязан рассмотреть ускоренную апелляцию в течение 72 часов.
- Вы можете подать запрос на ускоренную апелляцию устно.
- Нет необходимости подтверждать запрос на ускоренную апелляцию в письменной форме.

Когда можно подать запрос на ускоренную апелляцию?

Вы можете запросить ускоренное рассмотрение апелляции, если ожидание решения до 30 дней может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную функциональность.

Дополнительная информация об ускоренной апелляции:

- Если ваша апелляция соответствует критериям для ускоренного рассмотрения, Округ обязан вынести решение в течение 72 часов с момента ее поступления.
- Если Округ определит, что ваша апелляция не соответствует критериям для ускоренной процедуры, он должен оперативно уведомить вас об этом устно, а также предоставить письменное уведомление в течение двух календарных дней с разъяснением причин. В этом случае апелляция будет рассматриваться в стандартные сроки, указанные выше.
- Если вы не согласны с решением Округа о том, что ваша апелляция не соответствует критериям для ускоренной процедуры, вы имеете право подать жалобу.

- После завершения рассмотрения запроса на ускоренную апелляцию Округ уведомит вас и всех заинтересованных сторон о принятом решении как устно, так и в письменной форме.

Государственное слушание

Что такое государственное слушание?

Государственное слушание на уровне штата — это независимый процесс, проводимый судьей административного права из Департамента социальных услуг Калифорнии (CDSS). Его цель — убедиться, что вы получаете услуги в области поведенческого здоровья, на которые имеете право по программе Medi-Cal. Дополнительные ресурсы доступны на сайте Департамента социальных услуг Калифорнии: <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>.

Каковы мои права на проведение государственного слушания?

Вы имеете право:

- Запросить проведение государственного слушания на уровне штата с участием судьи административного права для рассмотрения вашего дела.
- Получить информацию о том, как подать запрос на государственное слушание.
- Ознакомиться с правилами, регулирующими процесс представительства на слушании.
- Запросить продолжение предоставления услуг на время проведения слушания, если запрос на слушание был подан в установленные сроки.
- Быть освобожденным от платы за продолжение услуг на время слушания, даже если итоговое решение будет принято в пользу Округа.

Когда я могу подать запрос на государственное слушание?

Вы можете запросить государственное слушание, если:

- Вы подали апелляцию и получили уведомление о том, что Округ ее отклонил.
- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены в установленные сроки.

Как подать запрос на государственное слушание?

Вы можете запросить проведение государственного слушания одним из следующих способов:

- Онлайн: через портал управления апелляциями Департамента социальных услуг (Department of Social Services Appeals Case Management):
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>.
- В письменной форме: направьте запрос в отделение социальных обеспечения вашего Округа по адресу, указанному в Уведомлении о неблагоприятном решении по предоставлению льгот, или отправьте его в Департамент социальных услуг Калифорнии на следующий адрес:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- По факсу: отправьте запрос на один из номеров: 916-651-5210 или 916-651-2789.

Вы также можете подать запрос на стандартное или ускоренное государственное слушание:

- По телефону:
 - *Свяжитесь с Отделением государственных слушаний (State Hearings Division)* по бесплатному номеру **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634**.
 - *Позвоните в Отдел общественных запросов и ответов (Public Inquiry and Response)* по бесплатному номеру **1-800-952-5253** или TDD: **1-800-952-8349**.

Существует ли срок подачи запроса на государственное слушание?

Запрос на государственное слушание должен быть подан в течение 120 дней с даты получения письменного уведомления Округа о решении по вашей апелляции. Если вы не получили Уведомление о неблагоприятном решении по

предоставлению льгот (Notice of Adverse Benefit Determination), вы можете подать запрос на государственное слушание в любое время.

Могу ли я продолжить получать услуги, пока ожидаю решения по государственному слушанию?

Да, если вы уже получаете утвержденные услуги и желаете продолжить получать их в период ожидания решения по государственному слушанию, вы должны подать запрос на слушание в течение 10 дней с даты, когда уведомление о решении по апелляции было отправлено вам почтой или вручено лично. В качестве альтернативы вы можете запросить слушание до даты, которую Округ указал как дату прекращения или сокращения предоставления услуг.

Примечание:

- При подаче запроса на государственное слушание необходимо указать, что вы желаете продолжить получать услуги в течение всего процесса принятия решения.
- Если вы запросили продолжение услуг, и окончательное решение слушания подтвердило сокращение или прекращение предоставления услуг, вы не обязаны оплачивать услуги, предоставленные в период ожидания.

Когда будет вынесено решение по государственному слушанию?

Процесс принятия решения по вашему запросу может занять до 90 дней после подачи заявки.

Можно ли ускорить процесс государственного слушания?

Если вы считаете, что ожидание такого срока может негативно повлиять на ваше здоровье, вы можете запросить ускоренное государственное слушание. В этом случае решение будет вынесено в течение трех рабочих дней. Вы можете написать письмо с заявкой на ускорение процесса самостоятельно или попросить вашего лечащего врача или специалиста по психическому здоровью сделать это за вас. Письмо должно включать:

1. Подробное объяснение того, как ожидание до 90 дней может нанести

серьезный ущерб вашей жизни, здоровью или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную функциональность.

2. Просьбу о проведении «ускоренного слушания». Таким образом, письмо является основанием для запроса ускоренного процесса слушания.

Отделение государственных слушаний Департамента социальных услуг рассмотрит ваш запрос и определит, соответствует ли он критериям для ускоренного рассмотрения. Если запрос будет одобрен, слушание будет назначено, и решение будет вынесено в течение трех рабочих дней с того момента, как ваш запрос поступил в Отделение государственных слушаний.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ

Что такое предварительное распоряжение (Advance Directive)?

У вас есть право на оформление предварительного распоряжения.

Предварительное распоряжение — это письменный документ, излагающий ваши пожелания относительно медицинского обслуживания, который признается законодательством штата Калифорния. Иногда его называют «живым завещанием» (living will) или «доверенностью на принятие медицинских решений» (durable power of attorney). Такой документ описывает, какое лечение вы хотите получать или какие решения должны быть приняты в случае, если вы не сможете выразить свою волю самостоятельно. Предварительное распоряжение может включать указания относительно согласия или отказа от медицинского лечения, хирургического вмешательства или других аспектов вашего здоровья. В

Калифорнии предварительное распоряжение состоит из двух частей:

- назначение представителя (лица), который будет принимать решения о вашем медицинском обслуживании; и
- индивидуальные инструкции по вопросам вашего медицинского обслуживания.

Ваш Округ обязан иметь программу, связанную с предварительными распоряжениями, и предоставить по запросу письменную информацию о ее правилах и о требованиях законодательства штата. Чтобы получить эту информацию, свяжитесь с Округом по телефону, указанному на обложке данного справочника.

Вы можете получить форму предварительного распоряжения от своего Округа или найти ее в интернете. В Калифорнии вы имеете право передать свои инструкции по предварительному распоряжению всем своим поставщикам медицинских услуг. Вы также имеете право изменить или отменить свое предварительное распоряжение в любое время.

Если у вас возникнут вопросы о законодательных требованиях Калифорнии, связанных с предварительным распоряжением, вы можете направить письмо в Департамент юстиции штата Калифорния по адресу:

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности Округа

За что отвечает мой Округ?

Ваш Округ обязан:

- Определять, соответствуете ли вы критериям для получения услуг в сфере поведенческого здоровья, предоставляемых Округом или его сетью поставщиков.
- Проводить обследование или оценку состояния для выявления необходимости в услугах поведенческого здоровья.
- Обеспечивать круглосуточную бесплатную телефонную линию, работающую ежедневно, где вам предоставят информацию о том, как получить услуги Округа. Номер телефона указан на обложке данного справочника.
- Организовывать достаточное количество поставщиков услуг в сфере психического здоровья в вашем районе, чтобы вы могли своевременно получить необходимые услуги, покрываемые вашим Округом.
- Информировать вас о доступных услугах Округа и обучать, как ими воспользоваться.
- Предоставлять услуги на вашем родном языке бесплатно, включая услуги устного перевода, если это необходимо.
- Предоставлять письменную информацию о доступных услугах на других языках или в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля или крупный текст. Подробнее об этом вы можете узнать в разделе «Дополнительная информация о вашем Округе» в конце данного справочника.
- Уведомлять вас о значительных изменениях в информации, указанной в данном справочнике, минимум за 30 дней до вступления изменений в силу. Значительными считаются изменения, касающиеся количества или видов предлагаемых услуг, числа поставщиков в сети или любые другие изменения, влияющие на предоставляемые Округом льготы.

- Обеспечивать плавный переход вашего медицинского обслуживания между различными системами или планами. Это включает в себя направление к соответствующим специалистам и гарантии того, что новый поставщик готов предоставить вам необходимую помощь.
- Обеспечивать возможность продолжения лечения у вашего текущего врача, даже если он не входит в вашу сеть поставщиков, на определенный период. Это особенно важно, если смена поставщика может негативно сказаться на вашем здоровье или повысить риск госпитализации.

Предоставляется ли транспорт?

Если у вас возникают трудности с посещением приемов по медицинским или поведенческим вопросам, программа Medi-Cal может помочь с организацией транспорта. Услуги транспортировки предоставляются участникам Medi-Cal, которые не могут самостоятельно добраться до места назначения и имеют медицинские показания для получения услуг, покрываемых программой.

Существует два вида транспорта для таких случаев:

- Немедицинский транспорт: использование частного или общественного транспорта для тех, кто не имеет другого способа добраться до места назначения.
- Медицинский транспорт для неэкстренных ситуаций: перевозка на машине скорой помощи, специальном автомобиле для инвалидных колясок или носилок для тех, кто не может воспользоваться общественным или частным транспортом.

Транспортные услуги также доступны для поездок в аптеку или за медицинскими принадлежностями, протезами, ортезами и другим оборудованием.

Если вы являетесь участником Medi-Cal, но не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan), и вам нужен немедицинский транспорт для посещения пункта оказания медицинских услуг, вы можете напрямую связаться с поставщиком немедицинских транспортных услуг

или обратиться за помощью к своему врачу. При обращении в транспортную службу вам потребуется указать дату и время вашего приема.

Если вам требуется медицинский транспорт для неэкстренных ситуаций, ваш врач может выписать направление и помочь вам организовать вашу поездку на прием(ы) и обратно через соответствующую транспортную службу.

Для получения дополнительной информации и помощи по вопросам транспорта обратитесь к представителям вашего плана управляемого медицинского обслуживания.

Права участников

Каковы мои права в качестве получателя услуг в области поведенческого здоровья по программе Medi-Cal?

Как участник Medi-Cal, вы имеете право на получение медицински обоснованных услуг в сфере поведенческого здоровья от вашего Округа. При этом вы имеете право:

- На уважительное отношение к вашему достоинству и частной жизни.
- Получать четкие и понятные объяснения по доступным вариантам лечения.
- Участвовать в принятии решений, касающихся вашего поведенческого здоровья, включая право отказаться от любой нежелательной медицинской помощи.
- Получить данный справочник для ознакомления с услугами Округа, его обязанностями и вашими правами.
- Запрашивать копии вашей медицинской документации и при необходимости вносить в нее изменения.
- Быть защищенным от любых форм принуждения, изоляции или ограничений, применяемых для давления, дисциплинарных мер, удобства или наказания.
- Получать экстренную, неотложную или кризисную помощь 24/7 в своевременные сроки, если это необходимо.

- По запросу своевременно получать письменные материалы в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля, увеличенный шрифт или аудиоформат.
- Получать от Округа услуги в сфере поведенческого здоровья, предоставляемыми Округом в соответствии с государственным контрактом, обеспечивающим доступность, координацию, покрытие и авторизацию обслуживания. Округ обязан:
 - Нанимать или заключать письменные контракты с достаточным количеством поставщиков услуг, чтобы все участники Medi-Cal, имеющие право на услуги по охране психического здоровья, могли получать их своевременно.
 - Своевременно покрывать расходы на медицински обоснованные услуги вне сети, если Округ не может обеспечить лечебного учреждения или специалиста, способного оказать нужную помощь.

Примечание. Округ обязан гарантировать, что вы не понесете дополнительных расходов при обращении к поставщику вне сети.

Подробнее:

- Для лиц старше 21 года *медицински обоснованные услуги в области поведенческого здоровья* включают лечение, направленное на защиту жизни, предотвращение серьезных заболеваний, инвалидности или облегчение сильной боли. Для лиц младше 21 года такие услуги помогают поддерживать, укреплять, улучшать или облегчать состояние поведенческого здоровья.
- *Поставщики вне сети* — это специалисты, которые не входят в список поставщиков Округа.
- Предоставлять по вашему запросу второе мнение от квалифицированного медицинского специалиста внутри или за пределами сети поставщиков без дополнительной оплаты.
- Убедиться, что поставщики услуг имеют необходимую подготовку для предоставления согласованных услуг в области поведенческого здоровья.

- Гарантировать, что объем, продолжительность и масштаб покрываемых Округом услуг в сфере поведенческого здоровья соответствуют потребностям участников программы Medi-Cal. Это также предполагает, что решения о покрытии расходов на услуги принимаются на основании их медицинской необходимости, а правила, определяющие доступ к этим услугам, применяются ко всем одинаково, без дискриминации и предвзятости.
- Гарантировать, что поставщик услуг сети проведет тщательную оценку вашего состояния и согласует с вами цели лечения.
- Координировать предоставляемые Округом услуги с услугами, которые вы получаете через ваш план управляемого медицинского обслуживания или от вашего лечащего врача, если это необходимо.
- Участвовать в инициативах штата по предоставлению культурно компетентных услуг для всех, включая людей с ограниченным знанием английского языка и представителей различных культурных и этнических групп.
- Отстаивать свои права без риска негативных последствий для вашего лечения.
- Получать лечение и услуги в соответствии с вашими правами, описанными в этом справочнике, а также в соответствии с федеральными и государственными законами, включая:
 - Раздел VI Закона о гражданских правах 1964 года (45 CFR часть 80).
 - Закон о недискриминации по возрасту 1975 года (45 CFR часть 91).
 - Закон о реабилитации 1973 года.
 - Раздел IX Поправок об образовании 1972 года (касается образовательных программ и мероприятий).
 - Разделы II и III Закона о правах американцев с ограниченными возможностями.
 - Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании.
- Вы также можете обладать дополнительными правами в соответствии с законодательством штата о лечении поведенческих расстройств. Для связи

с адвокатом по правам пациентов вашего Округа позвоните по номеру, указанному на обложке данного справочника.

Неблагоприятные решения по предоставлению льгот

Какие у меня есть права, если Округ отказал в услугах, которые я считаю необходимыми?

Если Округ отказывает, ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает предоставление услуги, которую вы считаете важной, вы имеете право получить от Округа письменное уведомление. Это уведомление называется «Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот» (Notice of Adverse Benefit Determination). Вы имеете право оспорить решение Округа, подав апелляцию. В следующих разделах объясняется, что такое Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот и какие шаги вы можете предпринять, если не согласны с решением Округа.

Что означает неблагоприятное решение по предоставлению льгот?

Неблагоприятное решение по предоставлению льгот подразумевает любые из следующих действий, предпринятых Округом:

- Отказ или ограниченное одобрение запрашиваемой услуги. Это может быть связано с видом, уровнем, медицинской необходимостью, целесообразностью, условиями предоставления или эффективностью услуги.
- Сокращение, приостановка или прекращение ранее одобренной услуги.
- Полный или частичный отказ в оплате услуги.
- Невозможность предоставить услуги в установленные сроки.
- Невыполнение Округом сроков рассмотрения жалоб и апелляций. Это включает:
 - Отсутствие письменного ответа на жалобу в течение 30 дней после ее подачи.
 - Отсутствие письменного ответа на апелляцию в течение 30 дней после ее подачи.
 - Отсутствие ответа на ускоренную апелляцию в течение 72 часов

после ее подачи.

- Отказ удовлетворить запрос участника на рассмотрение спора, связанного с финансовыми обязательствами.

Что такое Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот?

Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот — это официальный документ, который Округ направляет вам, если принимает решение отказать, ограничить, сократить, задержать или прекратить предоставление услуг, которые вы и ваш врач считаете необходимыми. Такое уведомление может включать:

- Отказ в оплате услуги.
- Отказ в предоставлении услуг, которые не покрываются программой.
- Отказ в услугах, которые не считаются медицински обоснованными.
- Отказ в услугах, предоставляемых через неправильную систему поставки услуг.
- Отказ в удовлетворении запроса на оспаривание финансовой ответственности.

Примечание. Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот также используется для информирования вас, если ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были рассмотрены в установленный срок, либо если услуги не были предоставлены вовремя, согласно стандартам Округа.

Сроки отправки Уведомления

Округ обязан направить Уведомление участнику:

- не менее чем за 10 дней до предполагаемой даты действия, если речь идет о прекращении, приостановке или сокращении ранее одобренной услуги в области поведенческого здоровья;
- в течение двух рабочих дней после принятия решения, если оно связано с отказом в оплате, либо задержкой, отказом или изменением

запрашиваемой услуги в сфере поведенческого здоровья (в полном объеме или частично).

Обязательно ли я получу Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот, если мне отказали в необходимых услугах?

Да, вы должны получить Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот. Если вы его не получили, вы можете подать апелляцию в Округ. Если процесс апелляции уже завершен, у вас есть право запросить государственное слушание (State Fair Hearing). При обращении в Округ обязательно укажите, что столкнулись с неблагоприятным решением по предоставлению льгот, но уведомление не было предоставлено. Подробная информация о процедуре подачи апелляции или запроса государственного слушания содержится в данном справочнике, а также должна быть доступна в офисе вашего поставщика услуг.

Какая информация содержится в Уведомлении о неблагоприятном решении по предоставлению льгот?

Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот предоставит вам следующую информацию:

- Какие именно меры или решения, принятые вашим Округом, ограничили или изменили ваши права на получение услуг.
- Дату вступления решения в силу и обоснование принятого решения.
- Указание государственных или федеральных правил, на основании которых было принято решение.
- Ваше право на подачу апелляции, если вы не согласны с решением Округа.
- Информацию о том, как запросить копии документов, записей и других материалов, связанных с решением Округа.
- Порядок подачи апелляции на решение Округа.
- Как запросить государственное слушание, если вы остались недовольны решением Округа по вашей апелляции.
- Как подать запрос на ускоренную апелляцию или ускоренное

государственное слушание.

- Как получить помощь в подаче апелляции или запросе на государственное слушание.
- Сроки, в течение которых вы можете подать апелляцию или запросить государственное слушание.
- Ваше право продолжать получать услуги в период ожидания решения по апелляции или государственному слушанию, порядок запроса продолжения услуг и информация о том, будут ли эти услуги покрываться Medi-Cal.
- Срок подачи апелляции или запроса на государственное слушание для обеспечения продолжения получения услуг.

Что делать после получения Уведомление о неблагоприятном решении по предоставлению льгот?

После получения Уведомления о неблагоприятном решении по предоставлению льгот внимательно ознакомьтесь с его содержанием. Если у вас возникнут вопросы или что-то окажется непонятным, вы можете обратиться в свой Округ за разъяснениями. Кроме того, вы можете попросить другого человека помочь вам разобраться с информацией в Уведомлении.

Если услуга, которую вы получали, была прекращена, вы можете запросить ее продолжение, подав апелляцию или запросив государственное слушание. Для этого необходимо подать запрос на продолжение услуги в течение 10 календарных дней с даты, когда Уведомление было отправлено почтой (помечено почтовым штемпелем) или вручено вам лично, либо до вступления изменений в силу.

Обязанности участника

Каковы мои обязанности в качестве участника программы Medi-Cal?

Для получения необходимой помощи важно понимать, как работают услуги, предоставляемые Округом. Кроме того, рекомендуется:

- Посещать приемы в назначенное время. Для достижения наилучших

результатов необходимо следовать плану лечения, который вы разработаете совместно с вашим лечащим врачом. Если вы не можете прийти на прием, предупредите врача не менее чем за 24 часа и перенесите его на другой день и время.

- Всегда иметь при себе карту удостоверения участника Medi-Cal (BIC) и документ с фотографией, удостоверяющий личность.
- Заранее сообщать врачу, если вам потребуется помощь устного переводчика.
- Открыто рассказывать врачу обо всех ваших медицинских проблемах. Чем больше информации вы предоставите о своем состоянии и потребностях, тем успешнее будет ваше лечение.
- Задавать любые вопросы, которые у вас возникнут. Важно, чтобы вы полностью понимали информацию, представленную врачом во время лечения.
- Следовать действиям и рекомендациям, которые вы согласовали с врачом.
- Обращаться в Округ, если у вас есть вопросы о предоставляемых услугах или если возникают проблемы с врачом, которые вы не можете решить.
- Уведомлять врача и службы Округа о любых изменениях в ваших личных данных, включая адрес, номер телефона или другую информацию, которая может повлиять на вашу возможность получать лечение.
- Относиться с уважением и вежливостью к медицинскому персоналу.
- Сообщать о случаях подозрения на мошенничество или неправомерные действия:
 - Департамент медицинских услуг настоятельно рекомендует всем, кто подозревает мошенничество, растрату или злоупотребления ресурсами в рамках программы Medi-Cal, обращаться на горячую линию DHCS Medi-Cal Fraud по номеру **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что ситуация является экстренной, позвоните по номеру **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и вы можете сохранить анонимность.
 - Также вы можете сообщить о подозрении на мошенничество или

злоупотребление ресурсами программы, отправив электронное письмо на адрес fraud@dhcs.ca.gov или воспользовавшись онлайн-формой на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Нужно ли мне платить за страховку Medi-Cal?

Большинство участников программы Medi-Cal не оплачивают медицинские или поведенческие услуги. Однако в некоторых случаях плата за медицинские и/или поведенческие услуги может зависеть от вашего ежемесячного дохода.

- Если ваш доход находится ниже установленного Medi-Cal предела для вашей семьи (в зависимости от количества членов семьи), медицинские и поведенческие услуги будут для вас бесплатными.
- Если ваш доход превышает допустимый предел для вашей семьи (в зависимости от количества членов семьи), вам может потребоваться внести часть платы за медицинские или поведенческие услуги. Эта сумма называется «доля расходов» (share of cost). После оплаты этой доли Medi-Cal покрывает оставшуюся часть ваших медицинских счетов за данный месяц. В те месяцы, когда медицинских расходов у вас не будет, платить ничего не потребуется.
- Вам может понадобиться внести «доплату» (co-payment) за отдельные услуги в рамках программы Medi-Cal. Это небольшая сумма, которую вы оплачиваете самостоятельно каждый раз, когда получаете медицинскую услугу или посещаете отделение неотложной помощи для получения плановых услуг.
- Ваш лечащий врач сообщит, если потребуется внести доплату.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация запрещена Законом. Округ Лос-Анджелес строго соблюдает законы о гражданских правах на уровне штата и федерального правительства. Округ не допускает дискриминации, исключения или неравного обращения с людьми на основании их пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, психических или физических ограничений, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Округ Лос-Анджелес предоставляет:

- Бесплатные средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, которые облегчают их общение и обеспечивают доступность информации, такие как:
 - квалифицированные сурдопереводчики;
 - письменные материалы в доступных форматах (крупный шрифт, шрифт Брайля, аудиозаписи или электронные форматы).
- Бесплатные языковые услуги для тех, чей основной язык не является английским, такие как:
 - квалифицированные устные переводчики;
 - письменная информация, переведенная на другие языки.

Если вам нужны эти услуги, вы можете связаться с Округом в любое время суток, семь дней в неделю, по телефону 1-800-854-7771. Если у вас имеются трудности со слухом или речью, воспользуйтесь номером ТТУ: 711. По запросу данный документ может быть предоставлен в формате шрифта Брайля, крупного шрифта, аудио или в доступных электронных форматах.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы полагаете, что Округ Лос-Анджелес не предоставил необходимые услуги или допустил дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, состояния психического или физического здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы имеете право подать жалобу. Это можно сделать по телефону, в письменной форме, лично или через электронные средства связи:

Департамент психического здоровья округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Department of Mental Health)

- По телефону: свяжитесь с Отделом защиты прав пациентов Департамента психического здоровья округа Лос-Анджелес с 8:30 до 17:00 по номерам (800) 700-9996 или (213) 738-4888. Если у вас имеются трудности с речью или слухом, воспользуйтесь номером ТТТ: 711.
- В письменной форме: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:
Los Angeles County Department of Mental Health
Patients' Rights Office
510 South Vermont Avenue, 21st Floor, Los Angeles, CA 90020
- Лично: посетите кабинет вашего лечащего врача или Департамент психического здоровья округа Лос-Анджелес по адресу 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020, и сообщите о своем желании подать жалобу.
- Онлайн: подайте жалобу через официальный сайт Отдела защиты прав пациентов Департамента психического здоровья округа Лос-Анджелес: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/>.

Департамент общественного здравоохранения: Отдел профилактики и контроля злоупотребления психоактивными веществами (Department of Public Health Substance Abuse Prevention and Control)

- По телефону: свяжитесь с Отделом профилактики и контроля злоупотребления психоактивными веществами Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес с 8:00 до 17:00 по телефону (626) 299-4532 или (888) 742-7900 (нажмите 2). Если у вас имеются трудности со слухом или речью, воспользуйтесь номером TTY: 711.
 - В письменной форме: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:
Substance Abuse Prevention and Control
Contracts and Compliance Branch
1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, 3rd Floor, Box 34,
Alhambra, CA 91803
 - Лично: посетите кабинет вашего лечащего врача или Отдел профилактики и контроля злоупотребления психоактивными веществами по адресу 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, CA 91803, и сообщите о своем желании подать жалобу.
 - Онлайн: подайте жалобу через веб-страницу Отдела профилактики и контроля злоупотребления психоактивными веществами, содержащую информацию о ресурсах для пациентов:
<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.
-

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ КАЛИФОРНИИ (OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

Вы можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента медицинских услуг штата Калифорния любым удобным способом - по телефону, письменно или в электронном виде:

- По телефону: позвоните по номеру **916-440-7370**. Если вы испытываете трудности со слухом или речью, воспользуйтесь **ретрансляционной службой штата Калифорния по номеру 711**.
- В письменной форме: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Формы для подачи жалобы доступны на официальном сайте:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>.

- В электронном виде: направьте жалобу по электронной почте на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ США (OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

Если вы считаете, что столкнулись с дискриминацией по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социальных услуг США. Жалоба может быть подана одним из следующих способов:

- По телефону: позвоните по номеру **1-800-368-1019**. Если вы испытываете трудности со слухом или речью, воспользуйтесь номером **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- В письменной форме: заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

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

Формы для подачи жалобы доступны на официальном сайте:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- В электронном виде: подайте жалобу через Портал жалоб Управления по гражданским правам по следующей ссылке:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.