



DRUG MEDI-CAL ORGANIZED DELIVERY SYSTEM (DMC-ODS)

**Beneficiary Handbook
Orange County**

ارسی



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call - (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցությունները: Չանգահարեք -(855) 625-4657 (TTY (հենատիպ) 1-714-834-2332):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните -(855) 625-4657 (телетайп: 1-714-834-2332).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما

فراهم می باشد. با (855) 625-4657- واگر مشکل شنوایی و گفتاری دارید با تماس بگیرید (TTY: 1-714-834-2332)

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

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

بالمجان. اتصل برقم (855) 625-4657 - (رقم هاتف الصم والبكم: 1-714-834-

2332).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ អរ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ , រសវាជំនួយមននកភាសា ជាយមិនគិត ្ន ្ន

គឺអាចមានសំរា ំ ំអរ អុើ នក។ ចូ ្ន ស័ព្ទ -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ - (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).



اطلاعات عمومی

- 12.....خدمات اورژانسی
- 12.....اگر افکار خودکشی داشته باشم با چه کسی تماس بگیرم؟
- 13.....خواندن این کتابچه چه اهمیتی دارد؟
- بعنوان عضوی از طرح DMC-ODS کانتی، طرح کانتی در قبال
 15.....شماموظف است.
- اطلاعات راهنما برای اعضای که نیاز دارند این مطالب به زبان دیگری به
 18.....آنها ارائه شود.
- 18.....اطلاعات راهنما برای اعضای که خواندن برای آنها دشوار است
- 18.....اطلاعات راهنما برای اعضای دارای مشکل شنوایی
- 18.....اطلاعات راهنما برای اعضای که مشکل بینایی دارند
- 19.....اطلاعیه حریم خصوصی
- اگر حس کنم علیه من تبعیضی صورت گرفته با چه کسی ارتباط
 19.....برقرار کنم؟

خدمات

- 21.....خدمات DMC-ODS چیست؟
- 31.....غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT)

نحوه دریافت خدمات DMC-ODS

- 31.....خدمات DMC-ODS را چگونه می توانم دریافت کنم؟
- 33.....خدمات DMC-ODS را از کجا می توانم دریافت کنم؟
- 34.....مراقبت در ساعات اضافه کار

34..... چگونه بدانم چه زمانی به کمک نیاز دارم؟

35..... چگونه بدانم چه زمانی یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد؟

نحوه دریافت خدمات سلامت روان

35..... خدمات تخصصی سلامت روان را کجا می‌توانم دریافت کنم؟

ضرورت پزشکی

36..... ضرورت پزشکی چیست و چرا اینقدر مهم است؟

معیارهای "ضرورت پزشکی" برای پوشش خدمات درمانی اختلال

36..... مصرف مواد چیست؟

انتخاب ارائه دهنده خدمات

چگونه یک ارائه دهنده خدمات را برای دریافت خدمات درمانی اختلال

37..... مصرف مواد مورد نیاز خود بیابم؟

زمانی که یک ارائه دهنده یافتم، آیا طرح کانتی می‌تواند به ارائه دهنده

38..... بگویم من چه خدماتی دریافت کنم؟

39..... طرح DMC-ODS از کدام ارائه دهندگان استفاده می‌کند؟

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر

40..... اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چیست؟

40..... چه زمانی یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می‌کنم؟

آیا زمانی که خدمات مورد نظرم را دریافت نکنم، همیشه یک اطلاعیه تعیین

41..... مزایای مغایر دریافت می‌کنم؟

42..... اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چه چیزی به من می‌گوید؟

زمانی که یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می‌کنم، چه کاری انجام
دهم؟ 42

روندهای حل مشکل

اگر خدماتی را که از طرح DMC-ODS کانتی خود می‌خواهم دریافت
نکنم، چه می‌شود؟ 43

آیا می‌توانم برای طرح درخواست تجدیدنظر، شکایت یا دادرسی منصفانه
ایالتی کمک دریافت کنم؟ 44

اگر برای حل مشکلی در رابطه با طرح سامانه تحویل داروی DMC-
ODS کانتی خود به کمک نیاز داشتم اما نخواستم شکایت طرح کنم یا
درخواست تجدیدنظر دهم، چه کاری انجام دهم؟ 44

روند طرح شکایت

شکایت چیست؟ 45

چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟ 46

چگونه می‌توانم شکایت کنم؟ 46

چگونه مطلع بشوم که طرح کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟ 46

چه زمانی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟ 46

چگونه مطلع بشوم که طرح کانتی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری کرده

است؟ 47

آیا برای طرح شکایت مهلت تعیین شده است؟ 47

روند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده)

درخواست تجدیدنظر استاندارد چیست؟ 48

49.....چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

49.....چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

51.....چگونه مطلع شود که به درخواست تجدیدنظر رسیدگی شده است؟

51.....آیا برای درخواست تجدیدنظر مهلت تعیین شده است؟

51.....چه زمانی در مورد درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری می‌شود؟

اگر نتوانم 30 روز منتظر تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر

52.....باشم، چه کاری انجام دهم؟

52.....تجدیدنظر تسریع‌شده چیست؟

52.....چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده بدهم؟

روند دادرسی منصفانه ایالتی

53.....دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

54.....حقوق من برای دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

54.....چه زمانی می‌توانم درخواست دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

55.....چگونه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهم؟

55.....آیا برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی، مهلت تعیین شده است؟

آیا می‌توانم هنگام انتظار برای صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی، همچنان

56.....خدمات خود را دریافت کنم؟

اگر بخواهم در زمان انتظار برای صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی،

56.....همچنان خدمات را دریافت کنم، باید چه کاری انجام دهم؟

اگر نتوانم 90 روز منتظر صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی بمانم، باید

57.....چه کاری انجام دهم؟

اطلاعاتی مهم درباره برنامه Medi-Cal ایالت کالیفرنیا

58..... چه کسی می‌تواند Medi-Cal دریافت کند؟

58..... آیا باید بابت Medi-Cal هزینه ای بپردازم؟

59..... آیا Medi-Cal هزینه آیاب و ذهاب را پوشش می‌دهد؟

حقوق و مسئولیت های عضو

60..... من به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS، چه حقوقی دارم؟

من به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS، چه مسئولیت هایی دارم؟

62.....

64..... فهرست ارائه دهندگان خدمات

تغییر درخواست مراقبت

چه زمانی می‌توانم درخواست کنم تأمین کننده پیشین، و اکنون خارج از

64..... شبکه خود را حفظ کنم؟

65..... چطور درخواست کنم تأمین کننده خارج از شبکه خودم را حفظ کنم؟

اگر بعد از تغییر به برنامه بخش همچنان تأمین کننده خارج از شبکه خود را

65..... ملاقات کنم چه می‌شود؟

65..... چرا برنامه بخش درخواست تغییر مراقبتی من را رد می‌کند؟

65..... اگر تغییر درخواست مراقبتی من رد شود چه کار کنم؟

66..... اگر تغییر درخواست مراقبتی من تأیید شود چه کنم؟

66..... تغییر درخواست مراقبتی من با چه سرعتی پردازش خواهد شد؟

66..... در پایان دوره تغییر مراقبتی من چه اتفاقی خواهد افتاد؟

شماره تماس و اطلاعات درمان اعتیاد Medi-Cal در یک نگاه

خدمات اعضا (855) 625-4657

تلفن دسترسی دینفع (BAL) (800) 723-8641

EPSDT اطلاعات (714) 834-5015

شکایات و بررسی مجدد (866) 308-3074

مدیریت بهره وری (714) 834-5601

برای دسترسی آنلاین به این دفترچه و فهرست از این آدرس دیدن فرمائید
www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

سایر منابع

خط تماس اضطراری و شبانه روزی پیشگیری از خودکشی... (877) 727-4747

تیم ارزیابی بحران (866) 830-6011

NAMI Warmline (غیر بحرانی) (877) 910-9276



اطلاعات عمومی

خدمات اورژانسی

خدمات اورژانسی در 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته ارائه می شوند. اگر فکر میکنید از نظر سلامتی دچار وضعیت اورژانسی شده اید با شماره 911 تماس گرفته یا به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه نمائید.

خدمات اورژانسی خدماتی هستند که برای یک وضعیت پزشکی غیرمترقبه، از جمله وضعیت اضطراری روانپزشکی، ارائه می گردند.

وضعیت اضطراری پزشکی زمانی حادث می شود که شما دچار علائمی باشید که باعث درد شدید یا بیماری جدی یا ایجاد جراحت می شوند به نحوی که یک شخص عادی (با در نظر گرفتن احتیاط باور داشته باشد) بدون مراقبت درمانی این وضعیت باعث:

- به خطر افتادن سلامت شما، یا
- در صورت بارداری، به خطر افتادن جدی شما یا فرزند شما در رحم،
- ایراد آسیب جدی به نحوه عملکرد بدن شما، یا
- ایراد آسیب جدی به هریک از اندام ها یا بخشی از بدن شود.

در صورت بروز وضعیت اضطراری حق دارید تا از هر یک از بیمارستان ها استفاده نمائید. خدمات اورژانسی هرگز نیازی به کسب مجوز ندارند.

اگر افکار خودکشی داشته باشم با چه کسی تماس بگیرم؟

اگر شما یا یکی از آشنایان شما دچار بحران است، لطفاً با خط نجات ملی پیشگیری از خودکشی به شماره زیر تماس بگیرید.

1-800 273-8255 (TALK)

برای ساکنان بومی اگر دچار بحران هستند و کمک می‌خواهند برای دسترسی به برنامه‌های سلامتی روانی محلی، لطفاً با شماره های پیشگیری (877) 727-4747 (7-CRISIS) تماس بگیرید.

و یا با وب سایت :

<http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/pi/crisis/hotline>

خواندن این کتابچه چه اهمیتی دارد؟

به سامانه کانتی Orange تحویل داروی (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) خوش آمدید. ما در این کتابچه با عنوان "طرح کانتی" از این سامانه نام می‌بریم. در طرح کانتی به تمام افراد واجد شرایط و ذینفع Medi-Cal که در Orange کانتی ساکن باشند خدمات درمان اختلال مصرف مواد (substance use disorder, SUD) ارائه می‌گردد.

ماموریت ما پیشگیری از اختلالات مصرف مواد و سلامت روانی می‌باشد؛ در زمان بروز علائم و به منظور پیشگیری زودهنگام و مناسب؛ و اگر ارزیابی‌ها نشان دهنده لزوم درمان باشد، درمان صحیح، در محل مناسب، توسط افراد/برنامه صحیح ارائه گردد تا در بدست آوردن و حفظ بهترین کیفیت سلامت و تندرستی به افراد کمک شود.

طرح شما طیف کاملی از خدمات درمان SUD را در صورت لزوم از نظر پزشکی بعنوان ذینفع به شما ارائه می‌نماید.

در طرح کانتی لازم است تصمیمات مربوط به تعیین سطح درمان بر مبنای معیارهای تعیین شده انجمن داروهای اعتیادآور آمریکا (American Society of Addiction Medicine, ASAM) اتخاذ گردد. شما در طرح خود به چند طریق می‌توانید به خدمات اختلال مصرف مواد دسترسی یابید. پس از وصول درخواست خدمات از سوی شما، طرح کانتی مقدمات لازم جهت دریافت ارزیابی مبتنی بر ASAM را ترتیب می‌دهد تا در سریعترین زمان ممکن نوع صحیح

خدمات مورد نیاز شما تعیین گردیده و شروع کار شما را تسهیل نماید. در بسیاری از موارد، احراز صلاحیت شما جهت دسترسی به خدمات را میتوان سریعاً تعیین و تایید نمود. با این حال، انواع خاصی از خدمات، مانند خدمات اسکان یا خارج از شبکه خدمات، نیازمند کسب مجوز قبلی می باشند. ارائه دهنده طرح کانتی شما در صورت لزوم در این فرایند به کمک شما می آید.

لازم است نحوه عملکرد طرح سامانه تحویل داروی Medi-Cal (DMC-ODS) را بدانید تا مراقبت مورد نیاز خود را دریافت نمائید. مزایای در نظر گرفته شده برای شما و نحوه دریافت مراقبت در این کتابچه توضیح داده شده است. به بسیاری از سوالات شما نیز پاسخ می دهد.

در این کتابچه خواهید آموخت:

- نحوه دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD) از طریق طرح DMC-ODS کانتی خود
- به چه مزایایی دسترسی خواهید داشت
- در صورت بروز مشکل یا سوال چه می توان کرد
- حقوق و مسئولیتهای شما بعنوان عضوی از طرح DMC-ODS کانتی خود

اگر این کتابچه را اکنون مطالعه نکنید باید آن را نزد خود نگهداری کنید تا بعداً به مطالعه آن بپردازید.

از این کتابچه بعنوان متمم کتابچه اعضا استفاده نمائید که هنگام ثبت نام در مزایای جاری Medi-Cal خود دریافت نموده اید. این مزایا ممکن است طرح مراقبت ساماندهی شده Medi-Cal یا برنامه عادی "بها در برابر خدمات" Medi-Cal باشد.

بعنوان عضوی از طرح DMC-ODS کانتی، طرح کانتی در قبال شما موظف است.

- تعیین احراز صلاحیت شما برای دریافت خدمات DMC-ODS از کانتی یا شبکه ارائه دهندگان آن.
- هماهنگی امور مراقبتی شما.
- تامین یک شماره تلفن رایگان که 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته پاسخگوی سولات شما در مورد نحوه دریافت خدمات از طرح کانتی باشد. همچنین می توانید برای ارائه درخواست مراقبت خارج از ساعات کاری نیز با همین شماره با طرح کانتی تماس بگیرید.
- دارا بودن ارائه دهندگان کافی برای اطمینان از دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد تحت پوشش طرح کانتی در صورت نیاز شما.
- اطلاع رسانی و آموزش در مورد خدمات موجود در طرح کانتی شما.
- ارائه خدمات به زبان شما یا (در صورت لزوم) توسط مترجم بطور رایگان و اطلاع رسانی به شما در مورد در دسترس بودن این قبیل خدمات ترجمه.
- ارائه اطلاعات کتبی به شما در مورد آنچه به سایر زبان ها یا اشکال قابل ارائه به شما می باشد. این کتابچه و سایر مطالب جهت اطلاع رسانی به ذینفعان به تمامی زبان های اصلی این کانتی نیز موجود می باشد، که عبارتند از عربی، فارسی، کرده ای، اسپانیولی، و ویتنامی. این مطالب در صورت درخواست بصورت چاپ حروف درشت و صوتی نیز موجود می باشند. در زمان ورود به هر کدام از برنامه ها این مطالب به شما پیشنهاد می گردد. در آن هنگام می توانید نسخه چاپی این مطالب را درخواست نموده و لینک اینترنتی همان مطالب نیز به شما داده خواهد شد. علاوه بر این در هر زمانی می توانید این مطالب را از ارائه دهنده خود درخواست نمایید. برای دسترسی آنلاین به مطالب اطلاع رسانی ذینفعان این لینک را دنبال کنید: www.ocalthinfo.com/DMC-ODS
- ارسال اطلاعات در رابطه با هرگونه تغییر معنادار در اطلاعات قید شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ اعمال تغییر. اگر میزان یا

نوع خدمات موجود افزایش یا کاهش یابد یا اگر تعداد شبکه های ارائه دهندگان خدمات افزایش یا کاهش یابد، یا هرگون تغییر دیگری رخ دهد که بر مزایای دریافتی شما از طریق طرح کانتی تاثیر گذارد، این تغییر معنادار خواهد بود.

- اطلاع رسانی به شما در صورتیکه هریک از ارائه دهندگان خدمات طرف قرارداد از انجام یا تامین هر یک از خدمات تحت پوشش به علت مخالفت های اخلاقی، قومی، یا مذهبی امتناع نماید و اطلاع رسانی به شما در زمینه سایر ارائه دهندگانی که خدمات تحت پوشش را ارائه می دهند.
- مطمئن شدن از اینکه برای مدتی دسترسی ادامه دار به تأمین کننده پیشین، و اکنون خارج از شبکه، خود داشته باشید زیرا تغییر تأمین کنندگان به سلامتی شما آسیب می زند یا خطر بستری شدن در بیمارستان را افزایش می دهد.

شما می توانید از **دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 6 بعدازظهر** با شماره گیری **625-4657 (855)** با کارکنان خدمات اعضا تماس برقرار نمایید.

تلفن دسترسی ذینفع (Beneficiary Access Line, BAL) در طرح کانتی همچنین تامین نیرو و اداره خط دسترسی شبانه روزی رایگان در 7 روز هفته را بر عهده دارد. شما می توانید در هر زمانی با گرفتن شماره **723-8641 (800)** با BAL ارتباط برقرار نمایید.

هر دو شماره تلفن توسط متخصصین بالینی پاسخگوئی می شود که به زبان های غیرانگلیسی رایج اکثر تماس گیرندگان در کانتی Orange صحبت می نمایند که عبارتند از عربی، فارسی، کره ای، اسپانیائی، و ویتنامی. ترجمه با سایر زبان ها نیز در صورت درخواست امکانپذیر است.

در طرح شما برای تماس گیرندگانی که به خدمات ترجمه زبان نیاز داشته باشند از یک خط تلفن زبان یا خدمات ترجمه مشابه استفاده می شود. شرکت خدمات تلفنی معلولین کالیفرنیا، که مطابق با قانون معلولین آمریکا ADA فعالیت نموده و طیف کاملی از خدمات برقراری تماس از جمله پیام نگار را ارائه می نماید، به تماس گیرندگان ناشنوا / کم شنوا ارائه خدمات می نماید. شما می توانید با گرفتن شماره **855-7100 (800)** از سرویس صوتی معلولین یا پیام نگار به زبان های انگلیسی یا اسپانیایی استفاده نمائید.

علاوه بر این، سرویس تصویری معلولین (Video Relay Service, VRS) نیز بصورت شبانه روزی در هفت روز هفته در دسترس ناشنوایان / کم شنوایان عزیز قرار دارد. زمانی که کاربر ناشنوا / کم شنوای دستگاه تلفن تصویری اقدام به شماره گیری نموده یا با وی تماس برقرار می شود VRS بصورت خودکار متصل میگردد.

در صورت وجود هرگونه سوال در مورد مدیریت بهره وری می توانید از دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 5 بعدازظهر با شماره 834-5601 (714) تماس بگیرید.

اطلاعات راهنما برای اعضای که نیاز دارند این مطالب به زبان دیگری به آنها ارائه شود

تمامی مطالب مکتوب به زبان ها اصلی این کانتی برگردانده شده است. اطلاعات مربوط به نحوه دسترسی به خدمات ترجمه شفاهی به تمامی زبان های اصلی در تمامی مراکز درمانی در دسترسی قرار دارد. این طرح در صورت لزوم از یک خط تلفن زبان استفاده می نماید که خدمات ترجمه به تمام زبان ها را ارائه می نماید. در صورتی که هر یک از این مطالب را به زبان دیگری می خواهید آن را از ارائه دهنده خود درخواست نمائید.

اطلاعات راهنما برای اعضای که خواندن برای آنها دشوار است

تمامی مطالب اطلاع رسانی در قالب های دیگر نیز از قبیل چاپ درشت یا صوتی در دسترس هستند. در هر زمانی می توانید این نسخه ها را از ارائه دهنده خود درخواست یا با کلیک روی این لینک آن را بصورت آنلاین دریافت نمایید:

www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

اطلاعات راهنما برای اعضای دارای مشکل شنوایی

شرکت خدمات تلفنی معلولین کالیفرنیا طیف کاملی از خدمات برقراری تماس از جمله پیام نگار و VRS را به تماس گیرندگانی که دارای مشکل شنوایی هستند ارائه می نماید. شما می توانید با گرفتن شماره **855-7100 (800)** با خدمات تلفنی معلولین کالیفرنیا ارتباط برقرار نمایید.

سرویس تصویری معلولین توسط اعضای ذینفع ناشنوا و کم شنوا نیز قابل استفاده است. زمانی که کاربر ناشنوا / کم شنوای دستگاه تلفن تصویری اقدام به شماره گیری نموده یا با وی تماس برقرار می شود VRS بصورت خودکار متصل میگردد.

اطلاعات راهنما برای اعضای که مشکل بینایی دارند

مطالب اطلاع رسانی را می توانید در قالب یک لوح فشرده صوتی (CD) از ارائه دهنده خود درخواست کنید و یا در آدرس www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS به تمام زبان های اصلی مشاهده نمایید.

اطلاعیه حریم خصوصی

اطلاعیه حریم خصوصی به تمام زبان های اصلی در تمام مراکز درمانی در دسترس بوده و هنگام ثبت نام در اختیار شما قرار داده می شود.

اگر حس کنم علیه من تبعیضی صورت گرفته با چه کسی ارتباط برقرار کنم؟

تبعیض خلاف قانون است. ایالت کالیفرنیا و DMC-ODS قوانین حقوق مدنی فدرال مربوطه را رعایت می کنند و بر اساس نژاد، رنگ، مبدأ ملیت، نیاکان، دین، جنسی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی، تمایل جنسی، سن یا ناتوانی تبعیض قائل نمی شوند: DMC-ODS.

- کمک ها و خدمات رایگان برای افراد ناتوان ارائه می کند، مثل:
 - مترجمان واجد شرایط زبان اشاره
 - اطلاعات نوشتاری در قالب های دیگر (بریل، چاپ بزرگ، صوتی، قالب های الکترونیکی در دسترس و قالب های دیگر)
- خدمات رایگان زبانی برای افرادی ارائه می کند که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مثل:

- مترجمان شفاهی واجد شرایط
- اطلاعات به زبان های اصلی

اگر به این خدمات نیاز دارید، با برنامه بخش خود تماس بگیرید.

اگر باور دارید که ایالت کالیفرنیا یا DMC-ODS نتوانسته این خدمات را ارائه کند یا به طریق دیگری بر اساس نژاد، رنگ، مبدأ ملی، سن، ناتوانی یا جنسیت تبعیض قائل شده، می توانید در شکایت طرح کنید.

می‌توانید بصورت حضوری، پستی، با فکس یا ایمیل شکایت مطرح کنید. اگر برای طرح شکایت کمک نیاز دارید.

Orange County Health Care Agency
Attn: Chi Rajalingam, Civil Rights Coordinator, Office of Compliance
405 W. 5th Street, Santa Ana, CA 92701
714-568-5787, 711 (TTD), 714-834-6595 (Fax)
officeofcompliance@ochca.com
https://cms.ocgov.com/gov/health/about/admin/notice_of_nondiscrimination.asp

اگر برای طرح شکایت کمک نیاز دارید.

Dr. Chi Rajalingam, Civil rights coordinator at the Compliance Office

برای کمک به شما آماده است.

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی را بصورت الکترونیکی در وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا، اداره حقوق مدنی، از طریق درگاه شکایت حقوق مدنی موجود در

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> مطرح کنید. می‌توانید شکایت حقوق مدنی را از طریق پست یا تلفن مطرح کنید:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019,
(TDD) دستگاه مخابراتی برای ناشنوایان 800-537-7697

فرم‌های شکایت در وب سایت <https://www.hhs.gov/ocr/filing-ocr/index.html> موجود است.

خدمات

خدمات DMC-ODS چیست؟

خدمات DMC-ODS عبارتست از خدمات مراقبتی سلامت برای افراد دارای حداقل یک اختلال مصرف مواد که پزشک عادی قادر به درمان آن نباشد.

خدمات DMC-ODS شامل این موارد می شود:

- خدمات سرپائی
- درمان سرپائی فشرده
- بستری موقت (صرفاً در برخی کانتی ها موجود بوده و در کانتی Orange موجود نمی باشد)
- درمان پناهگاهی (منوط به کسب مجوز از کانتی)
- مدیریت ترک اعتیاد
- درمان شبه افیونی
- درمان به کمک دارو (در کانتی های مختلف تفاوت دارد)
- خدمات ریکآوری
- مدیریت پرونده

اگر مایلید در مورد هر یک از خدمات DMC-ODS که به شما قابل ارائه است اطلاعات بیشتری کسب کنید لطفا توضیحات ذیل را مطالعه نمائید.

• خدمات سرپائی

- خدمات مشاوره در صورت لزوم پزشکی به میزان حداکثر نه ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از شش ساعت در هفته برای نوجوانان و مطابق با طرح اختصاصی فرد ارائه می گردد. این خدمات توسط یک متخصص دارای پروانه معتبر یا مشاور تایید شده در یک محیط مناسب در اجتماع قابل ارائه می باشد.
- خدمات سرپائی شامل مقدمه و ارزیابی، برنامه ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده
- درمانی، خدمات شریکی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، خدمات مداخله بحرانی، و برنامه ریزی ترخیص.
- خدمات سرپائی بدون دارو (Outpatient Drug Free, ODF) در این کانتی موجود بوده و در سرتاسر آن توسط پیمانکار ارائه می گردد. کلینیک های سرپائی از دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 6 عصر و حداقل یک روز در هفته از ساعت 7 الی شب در اکثر نقاط باز می باشند. ارائه دهندگان طرف قرارداد در روزهای شنبه نیز حداقل 6 ساعت اقدام به ارائه خدمات سرپائی می نمایند. برای اطلاع از ساعات مختص محل ارائه دهنده با خود آنها در تماس باشید.
- سامانه مراقبت SUD نیز با مشارکت سایر دستگاه ها، از قبیل سازمان کارآموزی (Probation)، دادگاه های حل اختلاف (Collaborative Courts)، و سازمان خدمات اجتماعی (Social Agency Services)، به ذینفعان DMC برنامه های تخصصی ارائه می نماید. این خدمات تخصصی عبارتست از: پیرایش، دادگاه اعتیاد، دادگاه رانندگان مست، AB 109، CalWORKS و ناشنوایان و کم شنوایان. اکثر این برنامه های تخصصی نیازمند ارجاع مستقیم توسط سازمان های همکار می باشند.
- خدمات ODF برای نوجوانان در تمامی مناطق کانتی موجود و مطابق با دستورالعمل درمان جوانان ابلاغ شده توسط سازمان خدمات

سوء مصرف مواد و سلامت روان (Substance Abuse and)
(Mental Health Services Administration, SAMHSA
ارائه می گردد.

• درمان سرپائی فشرده

- خدمات درمان سرپائی فشرده در صورت لزوم پزشکی و مطابق با برنامه اختصاصی فردی (حداکثر 19 ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته برای نوجوانان) به اعضا ارائه می گردد. این خدمات عمدتاً شامل مشاوره و آموزش مشکلات مرتبط با اعتیاد است. این خدمات توسط یک مشاور تایید شده در یک محیط مناسب در اجتماع قابل ارائه می باشد.
- خدمات درمان سرپائی فشرده شامل همان مولفه های خدمات سرپائی می باشد. تفاوت اصلی آنها تعداد بیشتر ساعات خدمات است.

- خدمات درمان سرپائی فشرده (Intensive Outpatient Treatment, IOT) در این کانتی موجود بوده و در سرتاسر آن توسط پیمانکار ارائه می گردد. کلینیک های IOT از دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 6 عصر و حداقل یک روز در هفته از ساعت 7 الی شب در اکثر نقاط باز می باشند. ارائه دهندگان طرف قرارداد در روزهای شنبه نیز حداقل 6 ساعت اقدام به ارائه خدمات سرپائی می نمایند. برای اطلاع از ساعات مختص محل ارائه دهنده با خود آنها در تماس باشید.

- سامانه مراقبت SUD نیز با مشارکت سایر دستگاه ها، از قبیل سازمان کارآموزی (Probation)، دادگاه های حل اختلاف (Collaborative Courts)، و سازمان خدمات اجتماعی (Social Services Agency)، به ذینفعان DMC برنامه های تخصصی ارائه می نماید. این خدمات تخصصی عبارتست از: پیرازایش، دادگاه اعتیاد، دادگاه رانندگان مست، AB 109، CalWORKS و

ناشنوایان و کم شنوایان. اکثر این برنامه های تخصصی نیازمند ارجاع مستقیم توسط سازمان های همکار می باشند.

- خدمات IOT برای نوجوانان در تمامی مناطق کانتی موجود و مطابق با دستورالعمل درمان جوانان ابلاغ شده توسط سازمان خدمات سوء مصرف مواد و سلامت روان (SAMHSA) ارائه می گردد. در صورت لزوم پزشکی یک سطح خدمات مضاعف مطابق مزایای غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) به نوجوانان ارائه می گردد. جهت کسب اطلاعات بیشتر در مورد این مزیت بخش EPSDT در ذیل را ببینید.

- **بستری موقت (صرفاً در برخی کانتی ها موجود می باشد)**
 - در خدمات بستری موقت به میزان 20 ساعت یا بیشتر در هفته و طبق طرح درمانی فرد عضو برنامه ریزی فشرده بالینی صورت میپذیرد. برنامه های بستری موقت معمولاً دارای دسترسی مستقیم به خدمات روانشناسی، پزشکی، و آزمایشگاهی بوده و هدف آنها رفع آندسته نیازهای شناسائی شده می باشد که مدیریت یا نظارت روزانه بوده لکن در یک محیط سرپائی سازمان یافته به نحو مناسب قابل انجام باشد.
 - خدمات بستری موقت مشابه خدمات درمان سرپائی فشرده بوده لکن تفاوت اصلی آن تعداد ساعات و دسترسی بیشتر به خدمات پزشکی می باشد.

- طرح Orange کانتی این سطح مراقبتی را ارائه می نماید.

• **درمان پناهگاهی (منوط به کسب مجوز از کانتی)**

- درمان پناهگاهی یک برنامه غیرسازمانی، شبانه روزی، غیرپزشکی، و کوتاه مدت است که خدمات توانبخشی را به اعضای

دارای SUD در صورت لزوم پزشکی و مطابق با طرح درمان فردی ارائه می نماید. هر عضو باید در یک خانه زندگی کرده و در راستای تلاش خود برای بازیابی، حفظ، و بکارگیری مهارت های زندگی مستقل و بینافردی و دسترسی به سیستم های حمایتی اجتماع حمایت شود. ارائه دهندگان و افراد مستقر باید در راستای تعریف موانع، تعیین اولویت ها، تعیین اهداف، ایجاد طرح درمانی، و حل مشکلات مربوط به SUD با یکدیگر اشتراک مساعی نمایند. اهداف شامل حفظ پرهیز مصرف، آماده شدن برای مقابله با محرک های بازگشت، بهبود سلامت شخصی و عملکرد اجتماعی، و دخیل شدن در ادامه درمان می باشد.

○ خدمات پناهگاهی نیازمند کسب مجوز از طرح کانتی می باشد. هر مجوز برای خدمات پناهگاهی حداکثر 90 روز برای بزرگسالان و 30 روز برای نوجوانان خواهد بود. در هر سال صرفاً دو مجوز خدمات پناهگاهی صادر می گردد. امکان یکبار تمدید 30 روزه در سال وجود دارد لکن به لزوم آن از نظر پزشکی بستگی دارد. زنان باردار می توانند خدمات پناهگاهی را از آخرین روز ماهی دریافت نمایند که 60 مین روز پس از زایمان آنها در آن واقع شده باشد. اعضای (زیر 21 سال) واجد شرایط غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT) تا زمانی که ضرورت پزشکی لزوم ادامه خدمات پناهگاهی را ایجاب نماید مشمول محدودیت های فوق الذکر نمی باشند.

○ خدمات پناهگاهی شامل مقدمه و ارزیابی، برنامه ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات شریکی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، تضمین دارو (مراکز تمام داروهای فرد ساکن را ذخیره داشته و اعضای مرکز در مصرف بموقع داروها به فرد کمک می نمایند)، خدمات مداخله بحرانی، ایاب و ذهاب (پیش بینی یا تدارک ایاب و ذهاب جهت درمان لازم پزشکی) و برنامه ریزی ترخیص.

• مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات مدیریت ترک اعتیاد در صورت لزوم پزشکی مطابق با طرح اختصاصی فرد ارائه می گردد. هر عضو در صورتی که یکی از خدمات پناهگاهی را دریافت می کند باید در مرکز اسکان داشته و در طول فرایند سم زدایی تحت نظارت قرار خواهد داشت. خدمات بهبود مهارت های زندگی روزمره و توانبخشی مطابق با طرح اختصاصی فرد با نسخه یک پزشک معتبر یا متخصص مجاز و با تایید و مجوز مطابق شرایط ایالت کالیفرنیا ارائه می گردند.
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد شامل مقدمه و ارزیابی، مشاهده (به منظور ارزیابی وضعیت سلامت و واکنش به داروهای تجویز شده)، خدمات داروئی، و برنامه ریزی ترخیص می باشد.
- در طرح شما برنامه های مدیریت ترک اعتیاد پناهگاهی، غیرسازمانی، و غیرپزشکی ارائه می گردد که از یک سیستم سم زدایی بر پایه مدل اجتماعی به مدت حداکثر هفت (7) روز بهره می برند. حداقل یک ارائه دهنده مسئولیت اجازه و مدیریت مصرف داروهائی که توسط شخص ذینفع آورده شده و مصرف می شود را به منظور مساعدت در کاهش ناراحتی ها یا عوارض جانبی ترک اعتیاد بر عهده دارد.
- هر عضو می تواند خدمات بستری درمان مدیریت ترک اعتیاد را در بیمارستان های مراقبت حاد دریافت نماید. خدمات مدیریت ترک اعتیاد در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در دسترس می باشند. اگر دچار عوارض ترک حاد یا شدید هستید به نزدیکترین مرکز اورژانس خود مراجعه نمایید.

• درمان شبه افیونی

- خدمات برنامه درمان شبه افیونی (OTP/NTP) در مراکز مجاز NTP ارائه می گردند. خدمات لازم پزشکی مطابق با خدمات بهبود مهارت های زندگی روزمره و توانبخشی تعیین شده توسط یک پزشک

- معتبر یا تجویزگر مجاز و با اخذ تاییدیه و مجوز مطابق شرایط ایالت کالیفرنیا ارائه می گردند. OTP/NTP به منظور ارائه و تجویز دارو به اعضای تحت پوشش آئین نامه DMC-ODS ضروری می باشد، از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسون، و دیسولفیرام.
- هر فرد عضو باید حداقل 50 دقیقه توسط تراپیست یا مشاور و حداکثر 200 دقیقه در ماه تحت مشاوره قرار گیرد که البته خدمات دیگری نیز در صورت ضرورت پزشکی ارائه می گردند.
- خدمات درمان شبه افیونی شامل همان مولفه های خدمات درمان سرپائی می باشد مضاف بر روان درمانی شامل مباحثه حضوری یک نفره توسط پزشک با فرد عضو.
- خدمات NTP در هفت (7) روز هفته در دسترس بزرگسالان 18 ساله و بالاتر قرار داشته و توسط مراکز مجاز NTP ارائه می گردد. به منظور دریافت خدمات NTP در مراکز NTP کانتی Orange باید ساکن این کانتی باشید.
- پذیرش ساکنان کانتی Orange بعنوان دارو مهمان در سایر کانتی ها بصورت موردی بوده و فرایند آن توسط کانتی پذیرنده دارو مهمان تعیین می شود. کانتی Orange ذینفعان DMC ساکن سایر کانتی ها را در صورت ضرورت پزشکی و بصورت موردی بعنوان مهمان دارو می پذیرد. افراد ذینفع باید جهت تعیین مراحل مورد نیاز برای تهیه موردی دارو خارج از کانتی محل اقامت خود با NTP تماس حاصل نمایند.

• درمان به کمک دارو (در کانتی های مختلف تفاوت دارد)

- خدمات درمان به کمک دارو (Medication Assisted Treatment, MAT) خارج از کلینیک OTP نیز در دسترس قرار دارد. MAT مصرف داروهای تجویز شده به همراه مشاوره و رفتار درمانی می باشد تا از نظر فردی رویکردی کلی نسبت درمان SUD اتخاذ گردد. ارائه این سطح خدمات برای کانتی های همکار اختیاری می باشد.
- خدمات MAT شامل سفارش، تجویز، مصرف، و نظارت بر تمام داروهای SUD می باشد. بویژه، استقلال از مصرف مواد شبه افیونی و الکل در گزینه های دارویی در نظر گرفته شده است. پزشکان و سایر تجویزگران می توانند به اعضای تحت پوشش آئین نامه -DMC ODS دارو ارائه نمایند، از جمله بوپرنورفین، نالوکسون، دیسولفیرام، ویویترویل، آکامپروسات، یا هر داروی دیگری که برای درمان SUD توسط سازمان غذا و دارو FDA تایید شده باشد.
- MAT در صورت ایجاب ضرورت پزشکی ارائه گردیده و ممکن است با هر یک از سطوح مراقبتی ASAM که تحت پوشش طرح است همراه باشد. MAT همچنین به ذینفعان گرفتار مجازات کیفری نیز ارائه می گردد تا به منظور ادامه درمان به آنها کمک شود به یکی از برنامه های DMC-ODS منتقل شوند. مدیر پرونده امور هماهنگی درمان و خدمات دستیار پزشکی را به منظور پشتیبانی از روند این انتقال انجام می دهد.
- اگر ارائه دهنده شما خدمات MAT را در محل ارائه نمی دهد، می تواند برای هماهنگی و ارتباط دادن شما با یک برنامه MAT به شما کمک کند تا خدمات MAT را در صورت نیاز دریافت کنید.

• خدمات ریکآوری

- خدمات ریکآوری برای ریکآوری و تندرستی فرد عضو اهمیت دارند. جامعه درمانی به یک عامل درمانی تبدیل می شود که اعضا از طریق آن برای مدیریت و مراقبت از سلامت خود قدرت یافته و آماده می شوند. از این رو، درمان باید بر نقش محوری فرد عضو در مدیریت سلامت خود، استفاده از راهبردهای پشتیبانی موثر برای مدیریت خود، و ساماندهی منابع داخلی و اجتماعی برای پشتیبانی مستمر از اعضا متمرکز باشد.
- خدمات ریکآوری شامل مشاوره فردی و گروهی؛ نظارت بر ریکآوری/کمک در سوء مصرف مواد (خدمات کمک در ریکآوری، پیشگیری از بازگشت، و مساعدت همتایان)؛ و مدیریت پرونده (ارتباط یافتن با خدمات آموزشی، شغلی، حمایت خانوادگی، حمایت های اجتماع محور، اسکان، حمل و نقل، و سایر خدمات بر اساس نیاز) می باشد.
- به منظور پشتیبانی پس از انتقال و خروج از درمان ساماندهی شده، شما واجد شرایط دریافت خدمات حفظ ریکآوری خواهید بود تا اعتدال خود را بتوانید حفظ نمائید. خدمات ریکآوری در تمام سطوح مراقبتی این طرح به دینفعانی ارائه میگردد که مشارکت فعال آنها در درمان ساماندهی شده SUD به پایان رسیده باشد.

• مدیریت پرونده

- خدمات مدیریت پرونده به فرد عضو کمک می کند به خدمات مورد نیاز پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش نیاز شغلی، شغلی، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماع دسترسی یابند. این خدمات بر هماهنگی مراقبت از SUD، حفظ یکپارچگی مراقبت اصلی بویژه برای اعضای مبتلا به SUD مزمن، و در صورت نیاز تعامل با سیستم قضائی متمرکز شده است.

- خدمات مدیریت پرونده شامل یک ارزیابی جامع و ارزیابی مجدد دوره ای از نیازهای فردی به منظور تعیین لزوم استمرار خدمات مدیریت پرونده؛ انتقال به سطوح بالاتر یا پائینتر مراقبت SUD؛ توسعه و اصلاح دوره ای طرح فرد که شامل فعالیتهای خدمات می باشد؛ ارتباط، هماهنگی، ارجاع، و فعالیت های مرتبط؛ نظارت بر ارائه خدمات به منظور اطمینان از دسترسی عضو به خدمت و سیستم ارائه خدمت؛ نظارت بر پیشرفت فرد عضو؛ و دفاع از اعضا، ارتباط با خدمات مراقبتی جسمی و روانی، حمل و نقل، و نگهداری تحت مراقبت.
- مدیریت پرونده باید منسجم بوده و نباید محرمانگی هر یک از اعضا را به نحویکه در قانون فدرال و کالیفرنیا قید شده نقض نماید.
- خدمات مدیریت پرونده در طرح شما در تمامی سطوح مراقبتی توسط کارمندان مجاز، تایید شده، یا ثبت شده انجام می گردد. مدیر پرونده شما در ارائه دفاعیاتف هماهنگی مراقبتی با سلامت جسمی و سلامت روانی، همیاری در ایاب و ذهاب، اسکان، خدمات شغلی، آموزشی، و خدمات انتقالی به شما کمک نماید تا به همان مسیری در زندگی برگردید که میخواهید.
- میزان و نوع مدیریت پرونده که ذینفعان دریافت میکنند به نیازهای خاص فرد بستگی دارد و مدیریت پرونده مطابق طرح درمان فردی ارائه می گردد. در برخی موارد ذینفعان خدمات مدیریت پرونده را بطور فشرده تر و هدفمندتر دریافت می نمایند تا از مشارکت موفق آنها در خدمات درمان SUD پشتیبانی بعمل آید. تصمیم گیری در این مورد توسط ذینفع و ارائه دهنده بر مبنای نیازهای ارائه دهنده صورت می پذیرد. شما همیشه می توانید خدمات مدیریت پرونده را با ارائه دهنده خود در میان بگذارید تا از دریافت حداکثر مزایای طرح خود اطمینان یابید.

غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT)

اگر سن شما 21 سال یا کمتر است می توانید خدمات پزشکی ضروری بیشتری را طبق غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT) دریافت نمایید. خدمات EPSDT شامل خدمات غربالگری، بینائی، دندانپزشکی، شنوایی، و تمام دیگر خدماتی که ضرورت پزشکی داشته و خدمات اختیاری فهرست شده در قانون فدرال 42 U.S.C. 1396d(a) به منظور اصلاح یا رفع عیوب و بیماری ها و ناراحتی های جسمی و روحی اذعان شده در غربالگری EPSDT می باشد که به تحت پوشش قرار داشتن این خدمات برای بزرگسالان ارتباطی ندارد. شرایط ضرورت پزشکی و مقرون به صرفه بودن تنها شروط یا استثنائاتی هستند که به خدمات EPSDT تعمیم میپذیرند.

جهت دریافت توضیحات کاملتر در رابطه با خدمات EPSDT موجود و دریافت پاسخ سوالات لطفا با شماره 834-5015 (714) بین ساعت 8 صبح و 5 عصر با مرکز خدمات سلامت رفتار کودک، نوجوان، و پیشگیری کانتی Orange تماس بگیرید.

نحوه دریافت خدمات DMC-ODS

خدمات DMC-ODS را چگونه می توانم دریافت کنم؟

اگر فکر میکنید به خدمت درمان اختلال مصرف مواد (SUD) نیاز دارید، می توانید با سوال از طرح کانتی آن را دریافت نمایید. شما می توانید با شماره تلفن رایگان کانتی مندرج در بخش ابتدائی این کتابچه تماس بگیرید. همچنین برای دریافت خدمات درمان SUD ممکن است به انحاء دیگری نیز ارجاع داده شوید. طرح کانتی موظف است ارجاع جهت خدمات درمان SUD را از پزشکان و سایر

ارائه دهندگان مراقبت های عمده که از نظر آنها نیازمند این خدمات باشید و همچنین از طرح سلامت مراقبت ساماندهی شده Medi-Cal (در صورت عضویت) بپذیرد. معمولاً ارائه دهنده یا طرح سلامت مراقبت ساماندهی شده Medi-Cal به منظور ارجاع نیازمند اجازه شما یا اجازه ولی یا مراقب می باشند مگر وضعیت اورژانسی باشد. سایر افراد و سازمان ها نیز می توانند به کانتی ارجاع نمایند، از جمله مدارس؛ سازمان های رفاهی و خدمات اجتماعی؛ محافظان، قیومین، یا اعضای خانواده؛ و سازمان های مجری قانون.

خدمات تحت پوشش از طریق شبکه ارائه دهندگان کانتی Orange در دسترس هستند. اگر هر یک از ارائه دهندگان طرف قرارداد نسبت به اجرا یا پشتیبانی از یک خدمت تحت پوشش اعتراض نماید، کانتی Orange جهت انجام آن خدمت یک ارائه دهنده دیگر را هماهنگ می نماید. کانتی Orange در صورتی که یک خدمت تحت پوشش به دلیل اعتراضات مذهبی، قومی، یا اخلاقی به آن خدمت در دسترس نباشد ارجاعاتی که به موقع ارسال گردند را پاسخ داده و هماهنگی لازم را بعمل می آورد.

کانتی Orange پیشنهاد می کند به منظور تعیین سطح مراقبتی مناسب ذینفع یک غربالگری اولیه انجام گردد. ذینفعان به ارائه دهنده سطح مراقبت تعیین شده در غربالگری اولیه ارجاع داده شده و ارائه دهنده بر اساس معیارهای ASAM ارزیابی کاملی از نیازهای ذینفع بعمل می آورد. اگر مشخص شود ذینفع برای سطح مراقبت ارائه شده توسط آن ارائه دهنده مناسب می باشد، ارائه دهنده نیز تمامی مراحل لازم ثبت نام را به منظور آغاز فوری ارائه خدمات به ذینفع انجام می دهد. قرارهای ملاقات خدمات سرپائی ظرف 10 روز از اولین درخواست تعیین میگردد. خدمات NTP ظرف 3 روز و مجوز مراقبت پناهگاهی روز کاری پس از درخواست اولیه ارائه می گردند.

اگر طبق ارزیابی کامل انجام شده توسط ارائه دهنده اول فرد ذینفع مناسب یک سطح مراقبتی غیر از آنچه باشد که توسط ارائه دهنده ارائه می گردد، ارائه دهنده برای ارتباط دادن ذینفع با ارائه دهنده مناسب با وی همکاری می نماید. به منظور تسریع کار یک فرایند "تعویض صمیمی" در این طرح در نظر گرفته شده است. در فرایند تعویض صمیمی به منظور انتقال (Authorization to disclose, ATD) اطلاعات سلامت ذینفع به ارائه دهنده ثانی به مجوز کتبی وی نیاز می باشد. این کار به ارائه دهندگان درون شبکه امکان می دهد با یکدیگر و ذینفع ارتباط داشته باشند تا از انجام موفقیت آمیز ارجاعات و ارتباطات به سایر خدمات اطمینان حاصل نمایند.

همچنین در این طرح با پیشرفت درمانی ذینفع، تعویض صمیمی و ارتباط با سایر سطوح مراقبتی ASAM نیز ارائه می گردد. ذینفع در یک سطح مراقبتی درمان خود را آغاز می نماید اما ممکن است بعداً لازم شود به سطح دیگری، بالاتر یا پایینتر، انتقال یابد. اگر این مورد رخ داد، مدیر پرونده ذینفع به وی همکاری می نماید تا انتقال ذینفع به سطح مناسب صورت پذیرفته و تعویض صمیمی را پیشنهاد می نماید. هرگونه سوال در مورد انتقال مراقبت و تعویض صمیمی را از ارائه دهنده خود سوال نموده یا با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

خدمات DMC-ODS را از کجا می توانم دریافت کنم؟

کانتی Orange در برنامه آزمایشی DMC-ODS مشارکت دارد. از آنجائیکه شما ساکن کانتی Orange می باشید می توانید خدمات DMC-ODS را از طریق طرح کانتی DMC-ODS در محل زندگی خود دریافت نمایید. طرح کانتی شما دارای ارائه دهندگان خدمات درمان SUD می باشد که آماده درمان شرایط تحت پوشش این طرح می باشند. سایر کانتی های ارائه دهنده خدمات Medi-Cal که در طرح اجرای آزمایشی DMC-ODS مشارکت ندارند می توانند خدمات

DMC عادی را در صورت نیاز ارائه نمایند. اگر سن شما 21 سال یا کمتر است واجد شرایط خدمات EPSDT در هر یک از دیگر کانتی های این ایالت می باشید.

مراقبت در ساعات اضافه کار

تلفن دسترسی دینفع به شماره **723-8641 (800)** به صورت 24 ساعته پاسخگوی تماس های پس از ساعت کار معمول در رابطه با دسترسی به خدمات و در صورت نیاز ارجاع است. اگر شرایط اضطراری برای دریافت خدمات مراقبتی پزشکی وجود داشته باشد، ممکن است اعضا به سامانه 911 ارجاع داده شوند.

اگر از قبل نزد یک ارائه دهنده خدمات ثبت نام شده اید، ارائه دهنده شما نیز پشتیبانی پس از ساعت کاری ارائه می دهد. لطفاً برای کسب اطلاعات تماس ویژه پس از ساعات کاری ارائه دهنده خود به بسته اطلاعات ثبت نام رجوع کنید.

چگونه بدانم چه زمانی به کمک نیاز دارم؟

بسیاری از افراد اوقات دشواری را در زندگی دارند و ممکن است مشکلات SUD را تجربه کنند. مهمترین چیزی که باید هنگام پرسش از خود در مورد نیاز به کمک حرفه ای به خاطر داشته باشید این است که به خودتان اعتماد کنید. اگر واجد شرایط Medi-Cal باشد، و فکر می کنید ممکن است به کمک حرفه ای نیاز داشته باشید، باید از طرح کانتی خود درخواست ارزیابی بدهید تا از این موضوع کامل مطمئن شوید زیرا شما در حال حاضر در یک کانتی عضو DMC-ODS اقامت دارید.

چگونه بدانم چه زمانی یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می کنید کودک یا نوجوانتان هر گونه علائم SUD را نشان می دهد، می توانید با طرح DMC-ODS کانتی عضو برای ارزیابی وضعیت کودک یا نوجوان خود تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوانتان واجد شرایط Medi-Cal باشد و ارزیابی کانتی نشان دهد که خدمات درمانی مواد مخدر و الکل تحت پوشش کانتی عضو مورد نیاز است، کانتی شرایط را فراهم می کند تا کودک یا نوجوانتان این خدمات را دریافت کند.

نحوه دریافت خدمات سلامت روان

خدمات تخصصی سلامت روان را کجا می توانم دریافت کنم؟

شما می توانید خدمات تخصصی سلامت روان را در بخشی که زندگی می کنید دریافت کنید. شما می توانید با شماره تماس (800) 723-8641 به خدمات دسترسی پیدا کنید. هر بخش خدمات تخصصی سلامت روان برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و افراد مسن دارد. شما همچنین می توانید از وب سایت زیر هم استفاده کنید:

http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

اگر کمتر از 21 سال دارید، واجد شرایط غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT) هستید که ممکن است پوشش و مزایای اضافی را در بر بگیرد.

شما مشخص خواهد کرد به خدمات تخصصی سلامت روان نیاز دارید یا خیر. اگر واقعاً به خدمات سلامت روانی تخصصی نیاز داشته باشید، MHP شما را به یکی از تأمین کنندگان سلامت روانی معرفی خواهد کرد.

ضرورت پزشکی

ضرورت پزشکی چیست و چرا اینقدر مهم است؟

یکی از شرایط لازم برای دریافت خدمات درمان SUD از طریق طرح -DMC ODS کانتی شما چیزی به نام 'ضرورت پزشکی' است. این یعنی پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز با شما صحبت می کنند تا تصمیم بگیرند آیا نیاز پزشکی برای خدمات وجود دارد و نیز اینکه اگر این خدمات را دریافت کنید، کمکی به شما می شود.

اصطلاح ضرورت پزشکی مهم است زیرا به این تصمیم گیری کمک می کند که آیا واجد شرایط DMC-ODS هستید و اینکه چه نوع خدمات DMC-ODS مناسب شماست. تصمیم گیری در مورد ضرورت پزشکی بخش بسیار مهمی از روند دریافت خدمات DMC-ODS است.

معیارهای "ضرورت پزشکی" برای پوشش خدمات درمانی اختلال مصرف مواد چیست؟

به عنوان بخشی از تصمیم گیری در مورد نیاز شما به خدمات درمانی SUD، طرح DMC-ODS کانتی با شما و ارائه دهنده خدمات تان همکاری می کند تا در مورد ضرورت پزشکی خدمات، طبق شرح فوق، تصمیم گیری کند. این بخش نحوه تصمیم گیری توسط کانتی عضو را شرح می دهد.

به منظور دریافت خدمات از طریق DMC-ODS، باید معیارهای زیر را داشته باشید:

- باید عضو Medi-Cal باشد.
 - باید در کانتی اقامت داشته باشید که عضو DMC-ODS است.
 - باید طبق دستورالعمل تشخیص و آماری اختلال های روانی (DSM) حداقل یک اختلال مربوط به مصرف مواد یا اختلال اعتیاد داشته باشید، به استثناء خاص ویژه جوانان زیر 21 سال که باید 'در خطر' مبتلا به SUD ارزیابی شوند.
 - شما باید طبق تعریف انجمن داروهای اعتیادآور آمریکا (American Society of Addiction Medicine, ASAM) از ضرورت پزشکی خدمات مبتنی بر معیارهای ASAM واجد شرایط باشید (معیارهای ASAM استانداردهای ملی درمان برای مشکلات اعتیاد و مرتبط با مواد مخدر است).
- برای درخواست کمک لازم نیست بدانید بیماری تان تشخیص داده شده است. طرح DMC-ODS کانتی تان به شما در دریافت این اطلاعات کمک می کند و ضرورت پزشکی را با یک ارزیابی تعیین می کند.

انتخاب ارائه دهنده خدمات

چگونه یک ارائه دهنده خدمات را برای دریافت خدمات درمانی اختلال مصرف مواد مورد نیاز خود بیابم؟

طرح کانتی محدودیت هایی را برای انتخاب ارائه دهندگان شما اعمال می کند. زمانی که اولین بار خدمات را دریافت می کنید، طرح DMC-ODS کانتی شما باید به شما فرصت انتخاب بین حداقل دو ارائه دهنده بدهد، مگر اینکه طرح کانتی دلیل خوبی برای عدم ارائه امکان انتخاب داشته باشد، برای مثال، تنها یک ارائه دهنده وجود داشته باشد که بتواند خدمات مورد نیازتان را فراهم کند. همچنین طرح کانتی تان باید به شما اجازه تغییر ارائه دهندگان را بدهد. زمانی که برای تغییر ارائه دهنده درخواست می دهید، کانتی باید به شما امکان انتخاب بین حداقل دو

ارائه دهنده را بدهد، مگر اینکه دلیلی قانع کننده برای عدم انجام این کار داشته باشد.

گاهی اوقات ارائه دهندگان تحت قرارداد کانتی به اختیار خود یا به درخواست طرح کانتی از شبکه کانتی خارج می شوند. زمانی که این امر رخ دهد، طرح کانتی باید با حسن نیت تلاش کند اطلاعیه ای کتبی در مورد خاتمه قرارداد ارائه دهنده با کانتی را طی 15 روز پس از دریافت یا صدور اطلاعیه خاتمه، به هر یک از افرادی بدهد که خدمات درمانی SUD را از آن ارائه دهنده دریافت می کردند.

زمانی که یک ارائه دهنده یافتم، آیا طرح کانتی می تواند به ارائه دهنده بگوید من چه خدماتی دریافت کنم؟

شما، ارائه دهنده شما و طرح کانتی همه در تصمیم گیری در مورد خدمات مورد نیازتان برای دریافت از طریق کانتی، با رعایت معیارهای ضرورت پزشکی و فهرست خدمات تحت پوشش، دخیل هستید. گاهی اوقات کانتی این تصمیم را بر عهده شما و ارائه دهنده قرار می دهد. سایر اوقات، طرح کانتی ممکن است ارائه دهنده را ملزم نماید تا قبل از ارائه خدمات، از طرح کانتی بخواهد دلایل ارائه دهنده را مبنی بر نیاز شما به خدمات، بازبینی کند. طرح کانتی باید از یک متخصص حاذق برای انجام این بازبینی استفاده کند. این روند بازبینی روند مجوز پرداخت طرح نامیده می شود.

روند مجوز طرح کانتی باید بازه های زمانی خاصی را رعایت کند. برای یک مجوز استاندارد، طرح باید طی 14 روز تقویمی در مورد درخواست ارائه دهنده شما تصمیم گیری کند. اگر شما یا ارائه دهنده تان درخواست دهید یا طرح کانتی فکر کند که دریافت اطلاعات بیشتر از ارائه دهنده تان به نفع شما خواهد بود، این بازه زمانی را می توان تا یک 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. مثالی از زمانی

که تمدید این مهلت ممکن است به نفع شما باشد زمانی است که کانتی فکر می کند اگر اطلاعات تکمیلی از ارائه دهنده شما دریافت کند ممکن است بتواند درخواست ارائه دهنده را برای مجوز تأیید کند و بدون آن اطلاعات، درخواست را رد خواهد کرد. اگر طرح کانتی این بازه زمانی را تمدید کند، کانتی یک اطلاعیه کتبی درباره تمدید مهلت به شما ارسال خواهد کرد.

اگر کانتی در این بازه زمانی مورد نیاز برای درخواست مجوز استاندارد یا تسریع شده، تصمیم نگیرد، طرح کانتی باید یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر به شما ارسال کند و به شما بگوید که این خدمات رد شده اند و شما می توانید درخواست تجدید نظر دادرسی منصفانه ایالتی دهید.

می توانید از طرح کانتی اطلاعات بیشتری در مورد روند مجوزدهی آن درخواست کنید. بخش پیشین این کتابچه را برای اطلاع از نحوه درخواست اطلاعات بررسی کنید.

اگر با تصمیم طرح کانتی در مورد روند مجوز موافق نیستید، می توانید نزد کانتی تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید.

طرح DMC-ODS از کدام ارائه دهندگان استفاده می کند؟

اگر به عضو جدید طرح کانتی هستید، فهرست کاملی از ارائه دهندگان در طرح کانتی خود را می توانید در انتهای این کتابچه بیابید که حاوی اطلاعاتی در مورد محل ارائه دهندگان، خدمات درمانی SUD که ارائه می دهند و سایر اطلاعاتی است که به شما در ارزیابی از خدمات مراقبتی کمک می کند و شامل اطلاعاتی در مورد خدمات فرهنگی و زبانی قابل دریافت از ارائه دهندگان می شود. اگر درباره

ارائه دهندگان پرسشی دارید، باید شماره تلفن رایگان کانتی خود که در بخش پیشین این کتابچه درج شده است، تماس بگیرید. همچنین می توانید فهرستی از ارائه دهندگان را به صورت آنلاین در آدرس زیر بیابید:

www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چیست؟

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر که گاهی اوقات NOA نامیده می شود یک فرم است که طرح DMC-ODS شما استفاده می کند تا زمانی را که طرح در مورد دریافت یا عدم دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD تصمیم گیری می کند، به شما اطلاع دهد. همچنین از اطلاعیه تعیین مزایای مغایر استفاده می شود تا به شما اطلاع داده شود که شکایت، درخواست تجدید نظر یا تجدید نظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشده است یا اینکه شما خدمات را مطابق با استانداردهای بازه زمانی طرح کانتی بابت ارائه خدمات، دریافت نکردید.

چه زمانی یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می کنم؟

یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می کنید:

- اگر طرح کانتی یا یکی از ارائه دهندگان طرح کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD نیستید زیرا معیارهای ضرورت پزشکی را ندارید.
- اگر ارائه دهنده شما فکر کند به خدمات SUD نیاز دارید و از طرح کانتی تأییدیه درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست ارائه دهنده شما را رد کند یا نوع یا بازه تکرار خدمات را تغییر دهد.

- اغلب اوقات یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را قبل از دریافت خدمات دریافت می کنید، اما گاهی اوقات اطلاعیه تعیین مزایای مغایر پس از دریافت خدمات یا هنگام دریافت خدمات به دست شما می رسد. اگر یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را پس از دریافت خدمات، دریافت کردید، لازم نیست بابت خدمات هزینه بپردازید.
- اگر ارائه دهنده شما از طرح کانتی تأییدیه درخواست کرده باشد، اما طرح کانتی برای تصمیم گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و روند تأیید را به موقع تکمیل نکند.
- اگر طرح کانتی خدمات را به شما بر اساس بازه زمانی تعیین شده طرح کانتی ارائه ندهد. با طرح کانتی خود تماس بگیرید تا مطلع شود طرح کانتی استانداردهای بازه زمانی تعیین کرده است یا خیر.
- اگر یک شکایت نزد طرح کانتی ثبت کنید و طرح کانتی طی 90 روز تصمیم کتبی خود در مورد شکایتتان را به شما اطلاع ندهد. اگر یک درخواست تجدید نظر نزد طرح کانتی ثبت کنید و طرح کانتی طی 30 روز تصمیم کتبی خود در مورد درخواست تجدید نظر را به شما اطلاع ندهد، یا اگر یک درخواست تجدید نظر تسریع شده ثبت کنید و طی سه روز کاری پاسخی دریافت نکنید.

آیا زمانی که خدمات مورد نظرم را دریافت نکنم، همیشه یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می کنم؟

مواردی وجود دارند که ممکن است اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را دریافت نکنید. شما همچنان می توانید یک درخواست تجدید نظر نزد طرح کانتی ثبت کنید یا اگر روند تجدید نظر را تکمیل کرده اید، می توانید در صورت بروز این شرایط، درخواست دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. اطلاعات مربوط به نحوه ارائه درخواست تجدید نظر و یا رسیدگی منصفانه در این کتابچه ذکر شده است. این اطلاعات باید در دفتر ارائه دهنده شما موجود باشد.

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چه چیزی به من می گوید؟

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر موارد زیر را به شما می گوید:

- آنچه طرح کانتی تان انجام داده است که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات اثر می گذارد.
- تاریخ اجرای تصمیم و دلیل طرح برای تصمیم خود.
- مقررات ایالتی و فدرالی که کانتی در تصمیم گیری خود رعایت کرده است.
- حقوق شما در صورتی که با عملکرد کانتی موافق نباشید.
- نحوه درخواست تجدید نظر نزد طرح.
- نحوه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.
- نحوه درخواست تجدید نظر تسریع شده یا رسیدگی منصفانه تسریع شده.
- نحوه دریافت کمک در ثبت درخواست تجدید نظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.
- مهلت شما برای درخواست تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی.
- اگر شما واجد شرایط ادامه دریافت خدمات باشید، در حالی که منتظر تصمیم تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی هستید.
- زمانی که باید درخواست تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی ثبت کنید، اگر می خواهید همچنان خدمات را دریافت کنید.

زمانی که یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می کنم، چه کاری انجام دهم؟

زمانی که یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می کنید باید تمامی اطلاعات مندرج در فرم را با دقت بخوانید. اگر فرم را درک نمی کنید، طرح کانتی تان می تواند به شما کمک کند. همچنین می توانید از شخصی دیگری بخواهید به شما کمک کند.

می توانید زمان ارائه درخواست تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی، درخواست ادامه خدماتی را بدهید که قطع شده است. شما باید حداکثر تا 10 روز پس از دریافت اطلاعیه تعیین مزایای مغایر یا قبل از تاریخ اعمال تغییر، درخواست ادامه خدمات را بدهید.

روندهای حل مشکل

اگر خدماتی را که از طرح DMC-ODS کانتی خود می خواهیم دریافت نکنم، چه می شود؟

طرح کانتی شما راهی برای شما دارد تا مشکل مربوط به هر خدمات درمانی SUD دریافتی خود را حل کنید. به این راه، روند حل مشکل گفته می شود و ممکن است شامل روندهای زیر باشد.

1. روند شکایت - اصطلاحی از ناراحتی در مورد هر چیزی در ارتباط با خدمات درمانی SUD شما.
2. روند تجدید نظر - بازبینی یک تصمیم (رد یا تغییر خدمات) که در مورد خدمات درمانی SUD توسط طرح کانتی یا ارائه دهنده خدمات شما گرفته شده است.
3. روند دادرسی منصفانه ایالتی - بازبینی برای اطمینان از دریافت خدمات درمانی SUD که تحت برنامه Medi-Cal محق دریافت آن هستید.

ثبت شکایت یا درخواست تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی علیه شما استفاده نخواهد شد و بر خدمات دریافتی شما اثری نخواهد گذاشت. زمانی که شکایت یا تجدیدنظر شما انجام شد، طرح کانتی به شما و سایر افراد دخیل در نتیجه نهایی اطلاع خواهد داد. زمانی که دادرسی منصفانه ایالتی شما انجام شد، اداره رسیدگی ایالتی به شما و سایر افراد دخیل در نتیجه نهایی اطلاع خواهد داد.

در زیر در مورد هر یک از روندهای حل مشکل بیشتر بدانید.

آیا می‌توانم برای طرح درخواست تجدیدنظر، شکایت یا دادرسی منصفانه ایالتی کمک دریافت کنم؟

طرح کانتی شما افرادی را در دسترس دارد تا این روندها را به شما توضیح دهند و نیز به شما در گزارش یک مشکل به عنوان شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی کمک کنند. همچنین ممکن است به شما در تصمیم‌گیری در رابطه با صلاحیت‌تان برای روند موسوم به روند "تسریع شده" کمک کنند که به منزله بررسی هر چه سریعتر پرونده شماست زیرا سلامتی یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخصی دیگر، از جمله ارائه دهنده خدمات درمانی SUD خود، اجازه دهید از طرف شما اقدام کند.

اگر مایل به دریافت کمک بودید، با **خط رایگان زیر تماس بگیرید: 308- (866) 3074**. همچنین می‌توانید در نشانی www.ochealthinfo.com/DMC-ODS اطلاعاتی را در مورد روند شکایت و تجدیدنظر کسب کرده و فرم‌ها را دانلود کنید

اگر برای حل مشکلی در رابطه با طرح سامانه تحویل داروی DMC-ODS کانتی خود به کمک نیاز داشتم اما نخواستم شکایت طرح کنم یا درخواست تجدیدنظر دهم، چه کاری انجام دهم؟

اگر در یافتن شخص مناسب در کانتی برای کمک به شما در دسترسی به سامانه مشکل دارید، می‌توانید از ایالت کمک بگیرید.

شما می توانید از اداره محلی معاضدت حقوقی خود یا سایر گروه‌ها کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. می‌توانید در مورد حقوق دادرسی خود یا معاضدت قضایی رایگان از واحد استعلام و پاسخگویی عمومی بپرسید:

با خط رایگان زیر تماس بگیرید: 1-800-952-5253

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

روند طرح شکایت

شکایت چیست؟

شکایت، ابراز ناخشنودی از چیزی در ارتباط با خدمات درمانی SUD شماست که از جمله مشکلاتی است که در روندهای تجدیدنظر و دادرسی منصفانه ایالتی حل و فصل نشده اند.

روند طرح شکایت:

- دارای روالی ساده و قابل فهم است که به شما امکان می‌دهد شکایت خود را شفاهی یا کتبی مطرح نمایید.
- هیچ گونه عواقبی برای شما یا ارائه دهنده تان ندارد.
- به شما امکان می‌دهد به شخصی دیگر، از جمله ارائه دهنده تان، اجازه دهید از طرف شما اقدام کند. اگر به شخصی دیگر اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، ممکن است طرح کانتی از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به طرح اجازه دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند افرادی که این تصمیم‌ها را برایتان می‌گیرند صلاحیت این کار را داشته باشند و از قبل گرفتار هیچگونه روند بازبینی یا تصمیم‌گیری نباشند.

- وظایف و مسئولیت های شما، طرح کانتی و ارائه دهنده تان را مشخص می کند.
- در مهلت مقرر در مورد شکایت رأی می دهد.

چه زمانی می توانم شکایت کنم؟

اگر از خدمات درمانی SUD دریافتی از طرح کانتی ناراضی هستید یا نگرانی دیگری در مورد طرح کانتی دارید، می توانید نزد طرح کانتی شکایت کنید.

چگونه می توانم شکایت کنم؟

می توانید به شماره تلفن رایگان طرح کانتی برای دریافت کمک در رابطه با شکایت، تماس بگیرید. کانتی پاکت های دارای آدرسی را در تمامی مراکز ارائه دهندگان فراهم می آورد تا بتوانید شکایت خود را از طریق پست ارسال نمایید. شکایت را می توان شفاهی یا کتبی طرح کرد. نیازی نیست شکایت های شفاهی را مجدد به صورت کتبی ارائه کرد.

چگونه مطلع بشوم که طرح کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟

طرح کانتی شما با ارسال تأییدیه کتبی اطلاع می دهد که شکایت شما را دریافت کرده است.

چه زمانی در مورد شکایت من تصمیم گیری می شود؟

طرح کانتی شما باید طی 90 روز تقویمی از تاریخ طرح شکایت، در مورد آن رأی دهد. اگر درخواست مهلت کنید یا اگر طرح کانتی به اطلاعات بیشتری نیاز

داشته باشد و اینکه تأخیر به نفع شما باشد، می‌توان این بازه‌های زمانی را تا 14 روز تقویمی افزایش داد. نمونه زمانی که ممکن است تأخیر به نفع شما باشد، زمانی است که کانتی معتقد است اگر طرح کانتی زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات از شما یا سایر افراد مرتبط داشت، می‌توانست شکایت را حل و فصل نماید.

چگونه مطلع بشوم که طرح کانتی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری کرده است؟

زمانی که در مورد شکایت شما تصمیم‌گیری شود، طرح کانتی به طور کتبی آن تصمیم را به شما یا نماینده تان اطلاع می‌دهد. اگر طرح کانتی آن تصمیم را به موقع به شما یا طرفین مربوطه اطلاع ندهد، آنگاه طرح کانتی اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را به شما ابلاغ می‌کند که بنا بر آن حق دارید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. طرح کانتی شما در تاریخ انقضای مهلت، یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را به شما ابلاغ می‌کند.

آیا برای طرح شکایت مهلت تعیین شده است؟

در هر زمانی می‌توانید شکایت خود را مطرح کنید.

روند تجدیدنظر (استاندارد و تسریع شده)

طرح کانتی شما مسئولیت دارد به شما اجازه درخواست بازبینی تصمیمی را بدهد که طرح کانتی یا ارائه دهندگان شما در مورد خدمات درمانی SUD گرفته اند. دو روش برای درخواست بازبینی وجود دارد. یک راه استفاده از روند تجدیدنظر استاندارد است. راه دوم استفاده از روند تجدیدنظر تسریع شده است. این دو روش

درخواست تجدیدنظر شبیه هستند؛ با این حال الزامات خاصی وجود دارد که واجد شرایط تجدیدنظر تسریع شده شوید. این الزامات خاص در زیر توضیح داده شده اند.

درخواست تجدیدنظر استاندارد چیست؟

تجدیدنظر استاندارد، درخواست بازبینی مشکلی است که با طرح یا ارائه دهنده خود دارید و به رد یا تغییر خدمات مورد نیاز شما مربوط می‌شود. اگر درخواست تجدیدنظر استاندارد نمایید، طرح کانتی می‌تواند تا 30 روز برای بازبینی آن صرف کند. اگر فکر می‌کنید انتظار 30 روزه سلامتی شما را به خطر می‌اندازد، باید درخواست "تجدیدنظر تسریع شده" بدهید.

روند تجدیدنظر استاندارد:

- به شما امکان می‌دهد که حضوری، تلفنی یا به صورت کتبی درخواست تجدیدنظر بدهید. اگر درخواست تجدیدنظرتان را به صورت حضوری یا تلفنی اعلام کردید، باید یک درخواست تجدیدنظر کتبی امضا شده را نیز پس از آن تسلیم کنید. برای نوشتن درخواست تجدیدنظر می‌توانید کمک دریافت کنید. اگر درخواست تجدیدنظر کتبی و امضا شده را بعداً ارائه ندهید، به درخواست‌تان رسیدگی نمی‌شود. با این حال، تاریخی ارائه شفاهی درخواست تجدیدنظر، تاریخ ثبت آن محسوب می‌شود.
- اطمینان می‌دهد که درخواست تجدیدنظر هیچ گونه عواقبی برای شما یا ارائه دهنده تان ندارد.
- به شما امکان می‌دهد به شخصی دیگر، از جمله ارائه دهنده‌تان، اجازه دهید از طرف شما اقدام کند. اگر به شخصی دیگر اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، ممکن است طرح از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به طرح اجازه دهد اطلاعات را در اختیار آن شخص قرار دهد.
- به موجب درخواست تجدیدنظر در بازه زمانی تعیین شده که 10 روز از تاریخ ارسال یا تحویل حضوری اطلاعیه تعیین مزایای مغایر به شماست، امکان ادامه ارائه مزایای شما را فراهم می‌کند. هنگامی که

- درخواست تجدیدنظر در انتظار رسیدگی است، لازم نیست هزینه ای بابت ادامه ارائه خدمات بپردازید. زمانی که برای ادامه ارائه مزایا درخواست می‌دهید و رأی نهایی تجدیدنظر مبنی بر کاهش یا قطع خدمات دریافتی شما باشد، ممکن است ملزم به پرداخت هزینه خدماتی شوید که در زمان انتظار صدور رأی تجدیدنظر دریافت کرده اید؛
- اطمینان حاصل می‌کند افرادی که این تصمیم‌ها را برایتان می‌گیرند صلاحیت این کار را داشته باشند و از قبل گرفتار هیچ‌گونه روند بازبینی یا تصمیم‌گیری نباشند.
- به شما یا نماینده تان اجازه می‌دهد فایل پرونده تان شامل سوابق پزشکی و کلیه اسناد و مدارک مورد ملاحظه در روند تجدیدنظر را قبل از روند تجدید نظر و در خلال آن، مورد بررسی قرار دهید.
- به شما امکان می‌دهد تا فرصتی معقول برای ارائه حضوری یا کتبی شواهد و اظهارات صحیح یا قانونی داشته باشید.
- به شما، نماینده تان یا وکیل قانونی دارایی‌های شخص متوفی اجازه می‌دهد تا به عنوان طرفین روند تجدیدنظر محسوب شوند.
- با ارسال تأییدیه کتبی به شما اطلاع می‌دهد که درخواست تجدیدنظر تان در حال بررسی است.
- شما را از حقتان برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی، پس از تکمیل روند تجدیدنظر، مطلع می‌کند.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

- شما می‌توانید نزد طرح DMC-ODS کانتی خود درخواست تجدیدنظر بدهید:
- اگر کانتی یا یکی از ارائه دهندگان دارای قرارداد با کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD نیستید زیرا معیارهای ضرورت پزشکی را ندارید.
 - اگر ارائه دهنده شما فکر کند به خدمات درمانی SUD نیاز دارید و از کانتی تأییدیه درخواست کند، اما کانتی موافقت نکرده و درخواست ارائه دهنده شما را رد کند یا نوع یا بازه تکرار خدمات را تغییر دهد.

- اگر ارائه دهنده شما از طرح کانتی تأییدیه درخواست کرده باشد، اما کانتی برای تصمیم گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و روند تأیید را به موقع تکمیل نکند.
- اگر طرح کانتی خدمات را به شما بر اساس بازه زمانی تعیین شده طرح کانتی ارائه ندهد.
- اگر فکر نمی‌کنید که طرح کانتی خدمات را به موقع ارائه نمی‌دهد تا نیازهایتان برآورده شود.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشد.
- اگر شما و ارائه‌دهنده تان در مورد خدمات SUD مورد نیازتان توافق ندارید.

چگونه می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

به بخش اول این کتابچه برای کسب اطلاعات درباره نحوه ارائه درخواست تجدیدنظر به طرح کانتی خود رجوع کنید. می‌توانید به شماره تلفن رایگان طرح کانتی برای دریافت کمک در رابطه با ارائه درخواست تجدیدنظر، تماس بگیرید. طرح پاکت‌های دارای آدرسی را در تمامی مراکز ارائه دهندگان فراهم می‌آورد تا بتوانید درخواست تجدیدنظر خود را از طریق پست ارسال نمایید. چگونه مطلع شود که به درخواست تجدیدنظر رسیدگی شده است؟

طرح DMC-ODS کانتی‌تان به صورت کتبی به شما یا نماینده تان، تصمیم خود درباره تجدیدنظر تان را ابلاغ می‌کند. این ابلاغیه حاوی اطلاعات زیر است:

- نتایج روند رسیدگی به تجدیدنظر.
- تاریخ صدور رأی تجدیدنظر.
- اگر تجدیدنظر به طور کامل به نفع شما حل و فصل نشده باشد، این ابلاغیه حاوی اطلاعاتی در مورد حق شما برای دادرسی منصفانه ایالتی و روال درخواست دادرسی منصفانه ایالتی نیز خواهد بود.

چگونه مطلع شود که به درخواست تجدیدنظر رسیدگی شده است؟

طرح DMC-ODS کانتی تان به صورت کتبی به شما یا نماینده تان، تصمیم خود درباره تجدیدنظر تان را ابلاغ می‌کند. این ابلاغیه حاوی اطلاعات زیر است:

- نتایج روند رسیدگی به تجدیدنظر.
- تاریخ صدور رأی تجدیدنظر.
- اگر تجدیدنظر به طور کامل به نفع شما حل و فصل نشده باشد، این اطلاعات حاوی اطلاعاتی در مورد حق شما برای دادرسی منصفانه ایالتی و روال درخواست دادرسی منصفانه ایالتی نیز خواهد بود.

آیا برای درخواست تجدیدنظر مهلت تعیین شده است؟

زمان دریافت اطلاعات تعیین مزایای مغایر، باید طی 60 روز از تاریخ اقدام مورد نظر برای تجدیدنظر، درخواست خود را ثبت کنید. به خاطر داشته باشید که همیشه اطلاعات تعیین مزایای مغایر دریافت نمی‌کنید. زمانی که اطلاعات تعیین مزایای مغایر، هیچ ضرب الاجلی برای ارائه درخواست تجدیدنظر وجود ندارد؛ بنابراین برای این نوع تجدیدنظر در هر زمانی می‌توانید درخواست دهید.

چه زمانی در مورد درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری می‌شود؟

طرح کانتی باید طی 30 روز تقویمی از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر تان در مورد آن تصمیم‌گیری کند. اگر درخواست مهلت کنید یا اگر طرح کانتی به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و اینکه تأخیر به نفع شما باشد، می‌توان این بازه‌های زمانی را تا 14 روز تقویمی افزایش داد. نمونه زمانی که ممکن است تأخیر به نفع شما باشد، زمانی است که کانتی معتقد است اگر طرح کانتی اندک

زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات از شما یا ارائه دهنده تان داشت، می‌توانست درخواست تجدیدنظر تان را تأیید نماید.

اگر نتوانم 30 روز منتظر تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظرم باشم، چه کاری انجام دهم؟

اگر واجد شرایط تجدیدنظر تسریع شده باشید، این روند ممکن است سریع‌تر انجام شود.

تجدیدنظر تسریع‌شده چیست؟

تجدیدنظر تسریع‌شده روشی سریع‌تر برای تصمیم‌گیری در مورد یک درخواست تجدیدنظر است. روند تجدیدنظر تسریع‌شده مشابه روند تجدیدنظر استاندارد است. با این حال،

- درخواست تجدیدنظر تان باید واجد الزاماتی خاص باشد.
 - روند تجدیدنظر تسریع‌شده دارای مهلت‌های رسیدگی متفاوتی نسبت به تجدیدنظر استاندارد نیز هست.
- برای تجدیدنظر تسریع‌شده می‌توانید شفاهی درخواست دهید. لازم نیست درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده خود را به صورت کتبی ارائه دهید.

چه زمانی درخواست تجدیدنظر تسریع شده بدهم؟

اگر فکر می‌کنید که تا 30 روز انتظار برای صدور رأی تجدیدنظر استاندارد زندگی، سلامتی یا توانایی شما برای کسب، حفظ یا کسب دوباره حداکثر کارایی را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده بدهید. اگر طرح کانتی موافقت نماید که درخواست تجدیدنظر تان واجد الزامات تجدیدنظر

تسریع شده است، کانتی شما طی 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر، به آن رسیدگی می‌کند. اگر درخواست مهلت کنید یا اگر طرح کانتی اظهار نماید که به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و اینکه تأخیر به نفع شما باشد، می‌توان این بازه‌های زمانی را تا 14 روز تقویمی افزایش داد. اگر طرح کانتی این بازه زمانی را تمدید کند، طرح دلیل تمدید این مهلت را به صورت کتبی به شما توضیح می‌دهد.

اگر طرح کانتی تصمیم بگیرد که درخواست تجدیدنظران واجد شرایط روند تسریع شده نیست، طرح کانتی باید تلاش‌های معقولی را صورت دهد تا فوری به صورت شفاهی و طی 2 روز تقویمی به صورت کتبی دلیل این تصمیم را به شما اطلاع دهد. آنگاه تجدیدنظر شما در بازه تجدیدنظر استاندارد ذکر شده در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرد. اگر با تصمیم کانتی در رابطه با اینکه درخواست تجدیدنظران از معیارهای تجدیدنظر تسریع شده برخوردار نیست، مخالف هستید، باید شکایت کنید.

زمانی که طرح کانتی به تجدیدنظر تسریع شده شما رسیدگی کند، طرح به شما و تمامی طرفین به صورت شفاهی و کتبی اطلاع می‌دهد.

روند دادرسی منصفانه ایالتی

دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

دادرسی منصفانه ایالتی، بازبینی مستقل است که توسط اداره خدمات اجتماعی ایالت کالیفرنیا انجام می‌شود تا تضمین گردد که خدمات درمانی SUD را دریافت می‌کنید که به موجب برنامه Medi-Cal، مستحق دریافت آن هستید.

حقوق من برای دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما از این حق برخوردار هستید تا:

- یک جلسه دادرسی نزد اداره خدمات اجتماعی ایالت کالیفرنیا داشته باشید (به آن دادرسی منصفانه ایالتی نیز گفته می‌شود).
- نحوه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی به شما گفته شود.
- قوانین حاکم بر تعیین نماینده برای دادرسی منصفانه ایالتی به شما گفته شود.
- اگر در مهلت مقرر درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهید، در طول روند دادرسی منصفانه ایالتی، مزایای خود را همچنان دریافت کنید.
-

چه زمانی می‌توانم درخواست دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهید:

- اگر روند تجدیدنظر طرح کانتی را انجام داده باشید.
- اگر کانتی یا یکی از ارائه دهندگان دارای قرارداد با کانتی تصمیم بگیرد که شما واجد شرایط دریافت خدمات درمانی Medi-Cal SUD نیستید زیرا معیارهای ضرورت پزشکی را ندارید.
- اگر ارائه دهنده شما فکر کند به خدمات درمانی SUD نیاز دارید و از طرح کانتی تأییدیه درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست ارائه دهنده شما را رد کند یا نوع یا بازه تکرار خدمات را تغییر دهد.
- اگر ارائه دهنده شما از طرح کانتی تأییدیه درخواست کرده باشد، اما کانتی برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و روند تأیید را به موقع تکمیل نکند.
- اگر طرح کانتی خدمات را به شما بر اساس بازه زمانی تعیین شده کانتی ارائه ندهد.

- اگر فکر نمی‌کنید که طرح کانتی خدمات را به موقع ارائه نمی‌دهد تا نیازهایتان برآورده شود.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشد.
- اگر شما و ارائه‌دهنده تان در مورد خدمات درمانی SUD مورد نیازتان توافق ندارید.

چگونه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهم؟

می‌توانید مستقیماً از اداره خدمات اجتماعی ایالت کالیفرنیا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی کنید. می‌توانید برای درخواست دادرسی ایالتی به آدرس زیر نامه بنویسید:

State Hearings Division

California Department of Social Services

744 P Street, Mail Station 9-17-37

Sacramento, California 95814

هم با شماره 1-800-952-8349 یا برای TDD با شماره 1-800-952-8349 تماس بگیرید.

آیا برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی، مهلت تعیین شده است؟

برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی، تنها 120 روز فرصت دارید. این مهلت 120 روزه یا پس از تاریخ اطلاعیه رأی تجدیدنظر طرح کانتی یا روز بعد از تاریخ مهر پُست اطلاعیه رأی تجدیدنظر کانتی شروع می‌شود.

اگر یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت نکردید، می‌توانید در هر زمانی درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهید.

آیا می‌توانم هنگام انتظار برای صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی، همچنان خدمات خود را دریافت کنم؟

اگر ارائه دهنده شما فکر می‌کند به خدمات درمانی SUD که اکنون دریافت می‌کنید، نیاز دارید و از طرح کانتی تأییدیه ادامه ارائه آن خدمات را درخواست کند، اما طرح کانتی موافقت نکرده و درخواست ارائه دهنده شما را رد کند یا نوع یا بازه تکرار خدمات را تغییر دهد، می‌توانید هنگام انتظار برای رأی دادرسی منصفانه ایالتی، همچنان خدمات درمانی را دریافت کنید. زمانی که این امر رخ دهد، همیشه یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر از طرح کانتی دریافت می‌کنید. بعلاوه، لازم نیست بابت خدمات دریافتی در زمان انتظار برای دادرسی منصفانه ایالتی، هزینه ای پرداخت کنید.

زمانی که برای ادامه ارائه مزایا درخواست می‌دهید و رأی نهایی دادرسی منصفانه ایالتی مبنی بر کاهش یا قطع خدمات دریافتی شما باشد، ممکن است ملزم به پرداخت هزینه خدماتی شوید که در زمان انتظار صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی دریافت کرده اید.

اگر بخواهم در زمان انتظار برای صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی، همچنان خدمات را دریافت کنم، باید چه کاری انجام دهم؟

اگر مایلید خدمات در طول روند دادرسی منصفانه ایالتی ادامه یابند، باید طی 120 روز از تاریخ اطلاعیه تصمیم کانتی، درخواست دادرسی منصفانه ایالتی دهید. اگر نتوانم 120 روز منتظر صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی بمانم، باید چه کاری انجام دهم؟

اگر فکر می‌کنید که بازه زمانی عادی 120 روزه مشکلات جدی را برای سلامتی‌تان به وجود می‌آورد، از جمله مشکلاتی برای توانایی کسب، حفظ یا بازیابی عملکردهای مهم زندگی، می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی تسریع‌شده (سریع‌تر) بدهید. اداره خدمات اجتماعی، بخش دادرسی‌های ایالتی، درخواست شما برای دادرسی منصفانه ایالتی تسریع‌شده را بررسی می‌کند و در مورد واجد شرایط بودن آن تصمیم می‌گیرد. اگر درخواست دادرسی تسریع‌شده شما تأیید شود، جلسه دادرسی برگزار می‌شود و رأی دادرسی طی 3 روز کاری از تاریخی که بخش دادرسی‌های ایالتی درخواستتان را دریافت می‌کند، صادر می‌شود.

اگر نتوانم 90 روز منتظر صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی بمانم، باید چه کاری انجام دهم؟

اگر فکر می‌کنید که بازه زمانی عادی 90 روزه مشکلات جدی را برای سلامتی‌تان به وجود می‌آورد، از جمله مشکلاتی برای توانایی کسب، حفظ یا بازیابی عملکردهای مهم زندگی، می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی تسریع‌شده (سریع‌تر) بدهید. اداره خدمات اجتماعی، بخش دادرسی‌های ایالتی، درخواست شما برای دادرسی منصفانه ایالتی تسریع‌شده را بررسی می‌کند و در مورد واجد شرایط بودن آن تصمیم می‌گیرد. اگر درخواست دادرسی تسریع‌شده شما تأیید شود، جلسه دادرسی برگزار می‌شود و رأی دادرسی طی 3 روز کاری از تاریخی که بخش دادرسی‌های ایالتی درخواستتان را دریافت می‌کند، صادر می‌شود.

اطلاعاتی مهم درباره برنامه MEDI-CAL ایالت کالیفرنیا

چه کسی می‌تواند Medi-Cal دریافت کند؟

اگر در یکی از گروه‌های زیر باشید، ممکن است واجد شرایط Medi-Cal باشید:

- 65 ساله یا بزرگتر
- زیر 21 سال
- بزرگسال بین 21 و 65 سال بر اساس شرایط درآمد
- نابینا یا توانخواه
- باردار
- پناهندگان خاص یا مهاجران کوبایی/هائیتی
- دریافت خدمات در مرکز پرستاری

برای اینکه واجد شرایط Medi-Cal باشید، باید در کالیفرنیا زندگی کنید. برای درخواست تقاضانامه Medi-Cal با اداره خدمات اجتماعی کانتی محلی خود تماس بگیرید یا یک نسخه را در اینترنت از نشانی

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

آیا باید بابت Medi-Cal هزینه ایپردازم؟

ممکن است لازم باشد بر اساس میزان پول دریافتی یا درآمد ماهانه، مبلغی را بابت Medi-Cal بپردازید.

- اگر درآمد شما کمتر از حد تعیین شده Medi-Cal برای خانواده شما باشد، لازم نخواهد بود بابت خدمات Medi-Cal هزینه ای بپردازید.
- اگر درآمد شما بیشتر از حد تعیین شده Medi-Cal برای خانواده شما باشد، لازم خواهد بود مبلغی را بابت خدمات پزشکی یا درمانی SUD بپردازید. مبلغی که می‌پردازید را "سهم هزینه" شما می‌گویند. زمانی که

- 'سهم هزینه' خود را پرداخت کردید، Medi-Cal مابقی صورتحساب خدمات پزشکی تحت پوشش آن ماه را می‌پردازد. در ماههایی که هزینه پزشکی ندارید، لازم نیست هیچ هزینه ای پرداخت کنید. ممکن است برای هر درمان تحت Medi-Cal، لازم باشد "فرانشیز" پرداخت کنید. یعنی اگر برای دریافت خدمات مکرر خود به بخش اورژانس بیمارستانی مراجعه می‌کنید، هر بار خدمات پزشکی یا درمانی SUD یا یک داروی تجویزی (دارو) دریافت می‌کنید باید مبلغی از جیب خود و یک فرانشیز بپردازید. اگر لازم باشد فرانشیز پرداخت کنید، ارائه دهنده‌تان به شما اطلاع می‌دهد.

آیا Medi-Cal هزینه آیاب و ذهاب را پوشش می‌دهد؟

اگر برای حاضر شدن در ملاقات پزشکی، یا جلسات درمان اعتیاد به مواد و الکل با مشکل روبرو هستید، برنامه Medi-Cal می‌تواند در یافتن وسیله ایاب و ذهاب به شما کمک کند.

- برای کودکان، برنامه مداخله سلامتی و توانخواهی کودکان (CHDP) کانتی می‌تواند کمک کند. همچنین می‌توانید با اداره خدمات اجتماعی کانتی خود تماس بگیرید. می‌توانید از طریق تماس با شماره 714-541-4895 یا 949-389-8456، به خط اطلاع رسانی 24 ساعته پشتیبانی عمومی آژانس خدمات اجتماعی (SSA) کانتی دسترسی یابید. می‌توانید از طریق تماس با شماره (800) 825-3111 یا مراجعه به نشانی <http://ssa.ocgov.com/health/medical>، به برنامه Medi-Cal کانتی یا واحد خدمات دسترسی یابید. همچنین می‌توانید با مراجعه به www.dhcs.ca.gov و سپس کلیک بر روی 'Services' (خدمات) و سپس 'Medi-Cal'، اطلاعاتی را به صورت آنلاین کسب کنید.
- برای بزرگسالان، اداره خدمات اجتماعی کانتی شما می‌تواند کمک کند. می‌توانید از طریق تماس با شماره 714-541-4895 یا 949-389-8456، به خط اطلاع رسانی 24 ساعته پشتیبانی عمومی آژانس خدمات اجتماعی (SSA) کانتی دسترسی یابید.

می‌توانید از طریق تماس با شماره 825-3111 (800) یا مراجعه به نشانی <http://ssa.ocgov.com/health/medical>، به برنامه Medi-Cal کانتی یا واحد خدمات دسترسی یابید. یا می‌توانید با مراجعه به www.dhcs.ca.gov و سپس کلیک بر روی 'Services' (خدمات) و سپس 'Medi-Cal'، اطلاعاتی را به صورت آنلاین کسب کنید.

- خدمات ایاب و ذهاب برای تمامی نیازهای خدماتی شامل مواردی که در برنامه DMC-ODS لحاظ نشده اند، ارائه می‌شود.

ارائه دهنده برنامه شما می‌تواند به شما در دریافت اطلاعات مربوط به نحوه زمان بندی ایاب و ذهاب با قرارهای ملاقات کمک کند یا اینکه می‌توانید برای درخواست خدمات ایاب و ذهاب، با مرکز خدمات مشتریان CalOptima به شماره 246-8500 (714) یا 587-8088 (888) یا TTY به شماره (800) 735-2929 تماس بگیرید. باید شخصاً تماس بگیرید و هنگام تماس به اطلاعات عضویت خود نیاز دارید.

حقوق و مسئولیت های عضو

من به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS، چه حقوقی دارم؟

بعنوان یک شخص واجد شرایط Medi-Cal و ساکن در کانتی برنامه آزمایشی DMC-ODS، حق دارید خدمات درمانی SUD با ضرورت پزشکی را از طرح کانتی دریافت کنید. شما از این حق برخوردار هستید تا:

- ضمن رعایت کامل حق شما برای حفظ حریم خصوصی‌تان و نیاز به حفظ محرمانه اطلاعات پزشکی‌تان، با احترام تحت درمان قرار گیرید.
- در مورد گزینه‌های درمانی پیش رو و گزینه‌های جایگزین اطلاعاتی دریافت کنید که مطابق با شرایط عضو و توانایی درک او ارائه شوند.
- در تصمیمات مربوط به مراقبت SUD خود شامل حق رد درمان، شرکت کنید.

- به موقع به خدمات درمانی شامل خدمات موجود به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته، زمان ضرورت پزشکی برای درمان بیماری حاد یا شرایط اضطراری یا بحرانی، دسترسی یابید.
- اطلاعات این کتابچه را در مورد خدمات درمانی SUD تحت پوشش طرح DMC-ODS کانتی، سایر تعهدات طرح کانتی و حقوق خود طبق توضیحات این بخش، دریافت کنید.
- اطلاعات پزشکی محرمانه تان محافظت شده بماند.
- طبق مفاد مندرج در 45 CFR §164.524 و 164.526، یک نسخه از سوابق پزشکی خود را درخواست دهید و دریافت کنید و درخواست نمایید که اصلاح یا صحیح شوند.
- بنا به درخواست، مطالب مکتوب را در سایر قالب‌ها (شامل خط بریل، چاپ درشت و قالب صوتی) و در زمان مناسب مطابق با قالب درخواستی، دریافت کنید.
- خدمات ترجمه شفاهی را برای زبان دلخواهتان دریافت کنید.
- خدمات درمانی SUD را از یک طرح کانتی دریافت کنید که الزامات قرارداد خود با ایالت را در زمینه‌های دسترسی خدمات، تضمین کفایت ظرفیت و خدمات، هماهنگی و استمرار مراقبت و پوشش و تجویز خدمات، رعایت می‌کند.
- اگر زیر سن قانونی هستید، به خدمات رضایت صغیر دسترسی داشته باشید.
- اگر طرح کارمند یا ارائه دهنده خدمات تحت قراردادی ندارد که بتوانید خدماتی را ارائه دهد، به موقع به خدمات با ضرورت پزشکی خارج از شبکه دسترسی یابید. "ارائه دهنده خارج از شبکه" به معنای ارائه دهنده ای است که در فهرست ارائه دهندگان طرح کانتی قرار ندارد. کانتی باید اطمینان حاصل نماید که شما هیچ هزینه اضافه ای را بابت مراجعه به ارائه دهنده خارج از شبکه پرداخت نمی‌کنید. برای کسب اطلاعات در مورد نحوه دریافت خدمات از ارائه دهنده خارج از شبکه، با مرکز خدمات اعضا به شماره 8641-625-4657 (855) یا خط دسترسی ذی‌نفع به شماره 723-723 (800) تماس بگیرید.

- نظر یک متخصص مجرب مراقبت بهداشتی در شبکه کانتی خود یا کارشناسی خارج از شبکه را بدون اینکه هزینه ای بر عهده شما باشد، درخواست کنید.
- شکایت، چه شفاهی یا کتبی، در مورد سازمان یا خدمات مراقبتی دریافتی طرح کنید.
- به محض دریافت اطلاعات تعیین مزایای مغایر، به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدیدنظر کنید.
- دادرسی منصفانه Medi-Cal ایالتی، شامل اطلاعات مربوط به شرایط امکان دادرسی منصفانه تسریع شده، درخواست کنید.
- تحت هیچگونه محدودیت یا محرومیت به هرشکی به عنوان ابزاری برای اجبار، نظم، رفاه یا اقدام تلافی جویانه قرار نگیرید.
- آزاد باشید این حقوق را اجرا کنید، بدون اینکه در نحوه ای که طرح کانتی، ارائه دهندگان یا ایالت شما را درمان می کند، با عواقبی روبرو شوید.

من به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS، چه مسئولیت هایی دارم؟

به عنوان دریافت کننده خدمات DMC-ODS، بر عهده شماست که:

- مطالب اطلاعات رسانی عضو را که از طرح کانتی دریافت می کنید، با دقت بخوانید. این مطالب به شما کمک می کند بدانید چه خدماتی ارائه می شوند و چگونه در صورت نیاز به آن، درمان شوید.
- طبق برنامه زمانی تعیین شده در جلسات درمانی حاضر شوید. اگر مطابق طرح درمانی خود عمل کنید، بهترین نتیجه را کسب می کنید. اگر واقعاً مجبور هستید در یک جلسه ملاقات غیبت کنید، حداقل 24 ساعت قبل از زمان تعیین شده با ارائه دهنده خدمات تماس بگیرید و آن را برای روز و ساعت دیگری هماهنگ کنید.
- همیشه کارت شناسایی Medi-Cal (طرح کانتی) و یک کارت شناسایی عکس دار را برای حضور در جلسات درمانی به همراه داشته باشید.

- اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید، قبل از جلسه ملاقات به ارائه دهنده خدمات اطلاع دهید.
- تمامی نگرانی‌های پزشکی خود را با ارائه دهنده‌تان در میان بگذارید تا طرح [درمانی] شما صحیح باشد. هر چه اطلاعاتی که در مورد نیازهایتان در میان می‌گذارید، کامل‌تر باشد، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً هر سؤالی دارید از ارائه‌دهنده‌تان بپرسید. بسیار مهم است که طرح درمانی خود و سایر اطلاعاتی را که در طول درمان دریافت می‌کنید، کاملاً درک کنید.
- از طرح درمانی که شما و ارائه‌دهنده‌تان بر سر آن توافق کرده اید، پیروی کنید.
- تمایل داشته باشید که رابطه کاری قوی با ارائه‌دهنده معالج خود برقرار کنید.
- اگر در مورد خدمات خود پرسشی دارید یا با ارائه دهنده‌تان مشکلاتی دارید که قادر به حل آنها نیستید، با اگر در مورد خدمات خود پرسشی دارید یا با ارائه دهنده‌تان مشکلاتی دارید که قادر به حل آنها نیستید، با طرح کانتی تماس بگیرید.
- اگر در اطلاعات شخصی شما تغییری ایجاد شده است، به ارائه دهنده و طرح کانتی خود اطلاع دهید. این تغییرات شامل نشانی، شماره تلفن یا هر اطلاعات پزشکی می‌شود که می‌تواند بر توانایی شما برای شرکت در درمان اثر بگذارد.
- با احترام و متانت با کارکنانی رفتار کنید که شما را درمان می‌کنند.
- اگر به کلاهبرداری یا تخلف مشکوک هستید، آن را گزارش کنید.
- شما می‌توانید 24 ساعته، 7 روز هفته با خط کلاهبرداری Orange کانتی به شماره 260-5636 (866) یا در ساعات کاری به شماره 5614-568 (714) تماس بگیرید. با این شماره‌ها می‌توان به صورت ناشناس تماس گرفت.

برای دسترسی آنلاین به این دفترچه و فهرست ارائه دهندگان خدمات از نشانی www.ochealthinfo.com/DMC-ODS دیدن فرمایید

فهرست ارائه دهندگان

همچنین می توانید به این فهرست به صورت آنلاین در نشانی www.ochealthinfo.com/DMC-ODS دسترسی داشته باشید.

برای گفتگو با شخصی و کسب اطلاعات در مورد فهرست ارائه دهندگان خدمات به زبان انگلیسی و تمامی زبان های اصلی، با خط دسترسی ذی نفع به شماره 625-4657 (855) تماس بگیرید تا بر حسب شهر یک ارائه دهنده بیابید. این فهرست شامل موارد زیر می شود: نام برنامه، نشانی برنامه، شماره تلفن برنامه، وب سایت برنامه، سطوح مراقبت قابل ارائه، زبان های مورد استفاده و اینکه کارکنان برنامه آموزش مهارت فرهنگی را انجام داده اند یا خیر، آیا مرکز با مفاد ADA سازگار است/برای PWD قابل دسترسی است، اینکه ارائه دهنده بیماران جدید را می پذیرد یا خیر و اینکه برای دریافت خدمات به مجوز قبلی نیاز است یا خیر.

شما می توانید فهرست ارائه دهندگان را از هر کلینیک بگیرید یا از خدمات اعضا بخواهید برایتان پست کند.

تغییر درخواست مراقبت

چه زمانی می توانم درخواست کنم تأمین کننده پیشین، و اکنون خارج از شبکه خود را حفظ کنم؟

- بعد از پیوستن به برنامه بخش، می توانید حفظ تأمین کننده خارج از شبکه خود را درخواست کنید،
- اگر تغییر به تأمین کننده جدید باعث آسیب جدی به سلامتی شما شود یا خطر بستری یا تیمارستانی شدن را افزایش دهد. و تا تاریخ تغییر خود به برنامه بخش، درمان را از تأمین کننده خارج از شبکه دریافت می کردید.

چطور درخواست کنم تأمین کننده خارج از شبکه خودم را حفظ کنم؟

- شما، نماینده مجاز شما، یا تأمین کننده فعلی تان می توانید درخواست نوشتاری به برنامه بخش بدهید. *همچنین می توانید با خدمات عضو
- 625-4657 (855) برای کسب اطلاعات درباره نحوه درخواست خدمات از تأمین کننده خارج از شبکه تماس بگیرید.
- برنامه بخش تصدیق نامه کتبی دریافت درخواست شما را ارسال خواهد کرد و پردازش درخواست شما ظرف سه (3) روز کاری را آغاز خواهد کرد.

اگر بعد از تغییر به برنامه بخش همچنان تأمین کننده خارج از شبکه خود را ملاقات کنم چه می شود؟

- ظرف مدت سی (30) روز تقویمی از زمان دریافت خدمات از تأمین کننده خارج از شبکه می توانید درخواست تغییر گذشته نگرا نه مراقبتی ارائه کنید

چرا برنامه بخش درخواست تغییر مراقبتی من را رد می کند؟

- برنامه بخش می تواند درخواست شما مبنی بر حفظ تأمین کننده پیشین، و اکنون خارج از شبکه، را رد کند، اگر
 - برنامه بخش مستندات مشکلات کیفیت مراقبتی تأمین کننده را داشته باشد

اگر تغییر درخواست مراقبتی من رد شود چه کار کنم؟

- اگر برنامه بخش تغییر مراقبتی شما را رد کند:
 - به صورت نوشتاری به شما خبر خواهد داد؛
 - حداقل یک تأمین کننده جایگزین درون شبکه به شما پیشنهاد خواهد داد که همان سطح از خدمات را مشابه تأمین کننده خارج از شبکه ارائه خواهد داد؛ و
 - اگر با این رد مخالف هستید، حقوق شما برای طرح شکایت را به شما اطلاع خواهد داد.

- اگر برنامه بخش چندین تأمین کننده درون شبکه جایگزین پیشنهاد دهد و شما انتخابی نداشته باشید، آنگاه برنامه بخش شما را به یک تأمین کننده درون شبکه معرفی یا واگذار خواهد کرد و آن معرفی یا واگذاری را بصورت نوشتاری به شما خبر خواهد داد.

اگر تغییر درخواست مراقبتی من تأیید شود چه کار کنم؟

- برنامه بخش ظرف هفت (7) روز از تأیید تغییر درخواست مراقبتی‌تان، موارد ذیل را ارائه خواهد کرد:
 - تأییدیه درخواست؛
 - مدت تغییر ترتیب مراقبت؛
 - روندی که در تغییر مراقبت شما در پایان تداوم مدت مراقبتی رخ خواهد داد؛ و
 - حق شما به انتخاب تأمین کننده متفاوت از شبکه تأمین کننده برنامه بخش در هر زمانی

تغییر درخواست مراقبتی من با چه سرعتی پردازش خواهد شد؟

- برنامه بخش مرور تغییر درخواست مراقبتی شما را ظرف سی (30) روز تقویمی از تاریخی که درخواست شما را دریافت کرده، تکمیل خواهد کرد.

در پایان دوره تغییر مراقبتی من چه اتفاقی خواهد افتاد؟

- برنامه بخش ظرف سی (30) روز تقویمی قبل از پایان تغییر دوره مراقبت درباره روندی بصورت نوشتاری به شما خبر خواهد داد که در تغییر مراقبت شما به یکی از تأمین کنندگان درون شبکه در پایان دوره تغییر مراقبت رخ خواهد داد.







Drug Medi-Cal, Organized Delivery System (DMC-ODS) Beneficiary Handbook

**Orange County
405 W. 5th Street
Santa Ana, CA**