



**SANTA CLARA COUNTY**  
Behavioral Health Services

2018

**Drug Medi-Cal**  
کتابچه راهنمای اعضا



**BHSD**

خدمات درمان  
مصرف مواد مخدر

# DRUG MEDI-CAL

کتابچه راهنمای اعضا

## MANAGED CARE PLAN

خدمات درمان مصرف مواد مخدر

کانتی سانتا-کلارا

بخش خدمات بهداشت رفتاری

خدمات درمان مصرف مواد مخدر

قسمت بهسازی کیفیت

تماس با خدمات درمان مصرف مواد مخدر (SUTS)

Managed Care Plan (MCP)

408-792-5666

### English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-408-792-5666;

TTY: 1-800-855-7100

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: 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

### Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

### 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 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

### Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-408-792-5666; (TTY: 1-800-855-7100).

### 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100. 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 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100。

## **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100:

## **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-408-792-5666; телетайп: 1-800-855-7100.

## **فارسی (Farsi)**

**توجه:** اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 تماس بگیرید

## **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。1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 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 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## قبرعل ا (Arabic)

تظوحلم: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل 1-800-855-7100 (رقم هاتف الصم والبكم 1-408-792-5666 برقم

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 पर कॉल करें।

## ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

## ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: អរ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,  
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្នួន  
គីអាចមានសំរា ំ ំររ អុើ នក។ ចូ ទូ សំព្វ 1-408-792-5666;  
TTY: 1-800-855-7100។

## ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,  
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,

ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

کتابچه راهنمای اعضای Drug Medi-Cal  
خدمات درمان مصرف مواد مخدر (SUTS)  
Managed Care Plan (MCP)  
فهرست

7	فهرست
11	ماموریت
11	دیدگاه
11	چرا خواندن این کتابچه مهم است؟
12	اطلاعات کلی
13	خدمات اضطراری
13	در صورت دچار شدن به افکار خودکشی چه باید بکنم؟
14	چطور تشخیص دهم که آیا به کمک نیاز دارم یا خیر؟
14	چطور تشخیص دهم که یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد یا خیر؟
15	روش استفاده از خدمات تخصصی بهداشت روانی
15	ضرورت پزشکی
15	ضرورت پزشکی چیست و چرا مهم است؟
15	معیارهای «ضرورت پزشکی» برای پوشش دادن به خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر چیست؟
16	دسترسی به درمان ویژه افراد بدون بیمه
16	وظایف Managed Care Plan (MCP)
17	تماس با خدمات اعضای SUTS MCP
17	اطلاعات ویژه اعضای نیازمند مطالب به زبان‌های دیگر
17	اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال خواندن
17	اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال شنوایی
18	اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال بینایی
18	اطلاعات ویژه روال‌های حفظ حریم شخصی
19	اگر احساس کنم که مورد تبعیض قرار گرفته‌ام، با چه کسی باید تماس بگیرم؟
19	دستورالعمل روند درمان اضطراری
21	روش ارائه درخواست پوشش MEDI-CAL

- 21 ..... ثابت نام خودکار الزامی.....
- 22 ..... چگونه درخواست خود را ارائه کنم؟.....
- 24 ..... خدمات**
- 24 ..... خدمات درمان DMC (Drug Medi-Cal) چیست؟.....
- 24 ..... خدمات سرپایی.....
- 25 ..... خدمات سرپایی ویژه.....
- 25 ..... بستری مقطعی.....
- 26 ..... درمان اقامتی (منوط به دریافت مجوز کانتی).....
- 27 ..... مدیریت ترک اعتیاد.....
- 28 ..... درمان مصرف تریاک.....
- 28 ..... درمان به کمک دارو.....
- 29 ..... خدمات بازیابی.....
- 30 ..... مدیریت هدمند پرونده.....
- 31 ..... غربالگری، تشخیص و درمان زود هنگام دوره‌ای (EPSDT).....
- 31 ..... تغییرات در گزینه های درمان.....
- 31 ..... روش دریافت خدمات درمان DMC**
- 32 ..... مراقبت پس از ساعات اداری.....
- 32 ..... انتخاب ارائه‌دهنده**
- 32 ..... چگونه ارائه‌دهنده «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را بیابیم؟.....
- 33 ..... پس از یافتن ارائه‌دهنده، آیا MCP می‌تواند به ارائه‌دهنده بگوید که من چه خدماتی دریافت می‌کنم؟.....
- 34 ..... Managed Care Plan من از کدام ارائه‌دهندگان استفاده می‌کند؟.....
- 34 ..... اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا**
- 34 ..... «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» چیست؟.....
- 35 ..... چه زمانی «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را دریافت می‌کنم؟.....
- 36 ..... اگر خدمات مورد نیاز را دریافت نکنم، آیا حتماً «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» برای من صادر می‌شود؟.....
- 37 ..... «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» حاوی چه مطالبی است؟.....
- 37 ..... «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» حاوی اطلاعات زیر است:.....
- 37 ..... پس از گرفتن «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» چه باید بکنم؟.....
- 37 ..... روال‌های حل اختلاف**
- 38 ..... اگر Managed Care Plan کانتی من خدمات مورد نیازم را ارائه نکند، چه می‌شود؟.....
- 38 ..... آیا می‌توانم از دیگران برای طرح شکایت یا اعتراض یا ارائه درخواست دادرسی مدنی کمک بگیرم؟.....



اگر برای رفع اختلاف با Managed Care Plan کانتی خودم به کمک نیاز داشته باشم ولی مایل به طرح شکایت یا اعتراض نیاشم، چه باید بکنم؟..... 39

### 39..... فرآیند شکایت

- 39..... شکایت چیست؟
- 41..... چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟
- 41..... چگونه می‌توانم شکایت کنم؟
- 41..... چگونه بفهمم که MCP شکایت من را دریافت کرده است؟
- 41..... چه زمانی به شکایت من رسیدگی می‌شود؟
- 42..... چگونه بفهمم که MCP رای شکایت من را صادر کرده است؟
- 42..... آیا برای طرح شکایت مهلتی وجود دارد؟

### 42..... فرآیند اعتراض (استاندارد و فوری)

- 42..... اعتراض استاندارد چیست؟
- 44..... چه زمانی می‌توانم اعتراض کنم؟
- 44..... چگونه می‌توانم اعتراض کنم؟
- 45..... چگونه بفهمم که آیا به اعتراض من رسیدگی شده است یا خیر؟
- 45..... آیا برای طرح اعتراض مهلتی وجود دارد؟
- 45..... درباره اعتراض من چه زمانی رای صادر می‌شود؟
- 46..... اگر نتوانم 30 روز برای دریافت رای اعتراض منتظر بمانم، چه می‌شود؟

46..... اعتراض فوری چیست؟

46..... چه زمانی می‌توانم اعتراض فوری کنم؟

### 47..... فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی

- 47..... دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟
- 47..... حقوق من در زمینه دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟
- 47..... چه زمانی می‌توانم خواستار دادرسی منصفانه ایالتی شوم؟
- 48..... چگونه خواستار دادرسی منصفانه ایالتی شوم؟
- 48..... آیا برای ارائه درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» مهلتی وجود دارد؟
- 49..... اگر نتوانم 90 روز برای دریافت رای «دادرسی منصفانه ایالتی» منتظر بمانم، چه می‌شود؟

### 49..... اطلاعات مهم درباره برنامه DRUG MEDI-CAL ایالت کالیفرنیا

- 50..... چه کسانی می‌توانند از Medi-Cal بهره‌مند شوند؟
- 50..... آیا استفاده از Medi-Cal هزینه دارد؟
- 51..... آیا Medi-Cal هزینه حمل و نقل را پوشش می‌دهد؟
- 51..... به عنوان گیرنده خدمات Drug Medi-Cal از چه حقوقی برخوردارم؟
- 53..... به عنوان گیرنده خدمات Drug Medi-Cal چه وظایفی بر عهده من است؟

### 55..... پیوست A: راهنمای ارائه‌دهندگان

55..... فهرست ارائه‌دهندگان خدمات بزرگسالان

57 ..... فهرست ارائه‌دهندگان خدمات نوجوانان

58 ..... پیوست B: واژه‌نامه سرنام‌ها

## ماموریت

ماموریت «بخش خدمات بهداشت رفتاری» (BHSD) از «خدمات درمان مصرف مواد مخدر» (SUTS) متمرکز بر بهبود وضع بهداشت و سلامت شهروندان دچار اختلالات سوءمصرف مواد و کمک‌رسانی به آنها در زمینه دستیابی به اهداف و رویاها و بهبود کیفیت زندگی است. در این راستا، SUTS می‌کوشد تا خدمات را به روشی آبرومند، آسان و متمرکز بر مراقبت کامل از فرد ارائه کند. خدمات در چارچوب نظام مراقبت هماهنگ و آگاه از تروما و برخورد از صلاحیت‌های فرهنگی و زبانی ارائه می‌شود. در ارائه خدمات، هویت جنسی و گرایش جنسی فرد در نظر گرفته می‌شود.

## دیدگاه

«پیوستار مراقبت» SUTS طوری طراحی شده است که تضمین شود افراد نیازمند خدمات درمان سوءمصرف مواد:

- به عنوان افراد شایسته احترام، صرف‌نظر از مرحله آمادگی فردی برای تغییر، درمان شوند.
- با شناخت مربوط به فرد کامل و متمرکز بر مشکلات جاری سوءمصرف مواد و بهداشت روانی، وضعیت جسمی، وضع زندگی و شبکه حمایت اجتماعی درمان شوند.
- از سطح خدمات با قوت مناسب برخوردار شوند.
- به این باور برسند که زبان ترجیحی و نیز طیف فرهنگی و باورهای آنها در نظر گرفته می‌شود.
- به صورت بهنگام به مراکز خدماتی معرفی شوند و در صورت امکان از خدمات بدون نوبت بهره‌مند شوند.

## چرا خواندن این کتابچه مهم است؟

برای بهره‌مند شدن از مراقبت‌های مورد نیاز، لازم است که با سازوکار Drug Medi-Cal Managed Care Plan (MCP) آشنا شوید. این کتابچه مزایا و روش بهره‌مند شدن از آنها را شرح می‌دهد. همچنین به بسیاری از پرسش‌های شما پاسخ می‌دهد.

شما خواهید دانست که:

- چگونه می‌توانید خدمات درمان سوء مصرف مواد را از طریق MCP کانتی خود دریافت کنید
- به چه مزایایی دسترسی دارید
- برای مطرح کردن مشکلات یا پرسش‌های خود چه باید بکنید
- به عنوان عضو MCP کانتی خود چه حقوق و مسئولیت‌هایی دارید

اگر هم‌اکنون این کتابچه را نخوانید، باید آن را نگه دارید تا بتوانید بعداً به آن مراجعه کنید. از این کتابچه به عنوان مکمل کتابچه راهنمای اعضا که در هنگام ثبت نام در مزایای Medi-Cal کنونی خود دریافت کرده بودید، استفاده کنید. آن کتابچه احتمالاً حاوی توضیحاتی درباره طرح بیمه درمانی مدیریت شده Medi-Cal یا برنامه Fee for Service Medi-Cal است.

## اطلاعات کلی

Drug Medi-Cal (DMC) نوعی بیمه درمانی است که هزینه استفاده اعضای Medi-Cal از خدمات درمان سوء مصرف مواد را می‌پردازد. ایالت با «خدمات درمان سوء مصرف مواد» (SUTS) کانتی سانتاکلارا برای ارائه خدمات درمانی به ذینفعان Medi-Cal قرارداد بسته است. این مزایا را گروهی از ارائه‌دهندگان کانتی سانتاکلارا که برای ارائه خدمات سرپایی، سرپایی ویژه، سرپایی مقطعی، اقامتی و مدیریت ترک اعتیاد با SUTS Managed Care Plan (MCP) قرارداد بسته‌اند، ارائه می‌کند. مسئولیت هماهنگ کردن این خدمات بر عهده MCP است.

Drug Medi-Cal هزینه افراد بالای 12 سال و بزرگسالان خواستار و نیازمند خدمات درمان سوء مصرف مواد را از طریق نظام مراقبت مدیریت شده SUTS ما می‌پردازد. MCP فراهم بودن، دسترسی‌پذیری و کیفیت مراقبت را برای همه ذینفعان Medi-Cal تضمین می‌کند.

## خدمات اضطراری

خدمات اضطراری به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته پوشش داده می‌شود. در صورت دچار شدن به فوریت بهداشتی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق اورژانس مراجعه کنید.

«خدمات اضطراری» به خدماتی گفته می‌شود که برای رفع مشکل ناگهانی، شامل فوریت روان‌پزشکی یا مشکل پزشکی ارائه می‌شود.

مشکل پزشکی اضطراری زمانی رخ می‌دهد که دچار نشانه‌های مربوط به درد شدید یا بیماری یا مصدومیت خطرناک شوید و فرد غیرمتخصص محتاط (فرد غیرپزشکی حسابگر یا دوراندیش) با احتمال معقول تشخیص دهد که رسیدگی نشدن به این نشانه‌ها ممکن است زیان‌آور باشد و:

- سلامت شما را در معرض خطر جدی قرار دهد، یا
- در صورت باردار بودن، سلامت شما یا جنین شما را در معرض خطر جدی قرار دهد، یا
- به عملکرد بدن شما آسیب جدی بزند، یا
- به اندام‌ها یا بخشهای بدن شما آسیب جدی بزند.

در موارد اضطراری می‌توانید به هر بیمارستانی مراجعه کنید. خدمات اضطراری هرگز به مجوز نیاز ندارد.

**در صورت دچار شدن به افکار خودکشی چه باید بکنم؟**  
اگر شما یا آشنایان‌تان دچار بحران شوید، باید با «خط نجات ملی جلوگیری از خودکشی» با شماره (8255) 1-800-273-TALK تماس بگیرید.

ساکنان محلی که در شرایط بحرانی به کمک نیاز دارند و می‌خواهند به برنامه‌های بهداشت روانی محلی دسترسی داشته باشند، باید با 1-855-278-4204 تماس بگیرند.

## چطور تشخیص دهم که آیا به کمک نیاز دارم یا خیر؟

بسیاری از افراد در زندگی دچار مشکلات حاد می‌شوند و ممکن است به مصرف مواد مخدر روی بیاورند. برای تشخیص لزوم استفاده از کمک تخصصی لازم است که با خود صادق باشید. اگر واجد شرایط Medi-Cal هستید و خود را نیازمند کمک تخصصی می‌دانید، باید از Managed Care Plan (MCP) کانتی سانتا کلارا درخواست ارزیابی کنید.

## چطور تشخیص دهم که یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد یا خیر؟

در صورت مشاهده نشانه‌های سوء مصرف مواد مخدر در کودک یا نوجوان می‌توانید از MCP کانتی سانتا کلارا درخواست ارزیابی کنید. اگر ارزیابی کانتی ضرورت ارائه خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر یا الکل را نشان دهد، کانتی ترتیب ارائه این خدمات به کودک یا نوجوان شما را می‌دهد.

## روش استفاده از خدمات تخصصی بهداشت روانی

کانتی سانتاکلارا خدمات تخصصی بهداشت روانی به کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالخوردگان ارائه می‌کند. شماره مرکز تماس سرویس بهداشت روانی 1-800-704-0900 است.

وظیفه هماهنگ کردن خدمات تخصصی بهداشت روانی بر عهده MCP است.

### ضرورت پزشکی

#### ضرورت پزشکی چیست و چرا مهم است؟

یکی از شرایط لازم برای استفاده از خدمات درمان SUD از طریق Managed Care Plan موضوعی به نام «ضرورت پزشکی» است. یعنی پزشک یا متخصص مجاز پس از مشورت با شما تصمیم می‌گیرد که آیا ضرورت پزشکی برای ارائه آن خدمات وجود دارد، و آیا ارائه این خدمات کمکی به شما خواهد کرد یا خیر.

«ضرورت پزشکی» به این دلیل مهم است که Managed Care Plan (MCP) بر اساس آن تصمیم می‌گیرد که آیا شما واجد شرایط بهره‌مندی از خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر هستید یا خیر، و چه نوع خدماتی برای شما مناسب است.

معیارهای «ضرورت پزشکی» برای پوشش دادن به خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر چیست؟

MCP در روند تصمیم‌گیری برای ضرورت ارائه خدمات درمان SUD از طریق مشورت با شما و ارائه‌دهنده شما تشخیص می‌دهد که آیا ارائه این خدمات طبق توضیحات بالا ضرورت پزشکی دارد یا خیر. در این بخش روند تصمیم‌گیری در این باره شرح داده می‌شود.

برای بهره‌مندی از خدمات باید معیارهای زیر را دارا باشید:

- در Medi-Cal ثبت نام کرده باشید
- ساکن کانتی سانتا کلارا باشید
- بر اساس «راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی» (DSM) 5 باید حداقل یک بار دچار «اختلال مرتبط با سوءمصرف و اعتیاد» تشخیص داده شده باشید. هر بزرگسال یا جوان زیر 21 سالی که «در معرض خطر» ابتلا به SUD تشخیص داده شود و معیارهای ضرورت پزشکی را نداشته باشد، واجد شرایط دریافت خدمات «مداخله زودهنگام» خواهد بود.
- تعریف «انجمن طب اعتیاد آمریکا» (ASAM) از ضرورت پزشکی برای دریافت خدمات که بر اساس «معیارهای ASAM» (که استانداردهای ملی درمان برای مشکلات مربوط به اعتیاد و سوءمصرف مواد مخدر هستند) ارائه می شود قرار بگیرید. باید در مورد شما صدق کند.

برای درخواست کمک لزومی ندارد بدانید که آیا مبتلا تشخیص داده خواهید شد یا خیر. MCP کانتی به شما در زمینه کسب این اطلاعات کمک می کند و ضرورت پزشکی را با ارزیابی تشخیص می دهد.

### دسترسی به درمان ویژه افراد بدون بیمه

Managed Care Plan خدمات درمانی را به افراد بدون پوشش Medi-Cal نیز ارائه می کند، به شرطی که آنها بیمه خصوصی نداشته باشند. نظام مراقبت ما در دسترس همه افراد دارای Medi-Cal یا افراد بدون هیچ نوع بیمه قرار دارد.

### وظایف Managed Care Plan (MCP)

Managed Care Plan وظیفه دارد که:

- تشخیص دهد آیا شما واجد شرایط دریافت «خدمات درمان سوءمصرف مواد» از کانتی یا شبکه ارائه دهندگان آن هستید یا خیر.
- فرآیند مراقبت شما را هماهنگ کند.
- شماره تلفنی رایگان برای پاسخگویی 24 ساعته و 7 روز در هفته فراهم کند و شما را در زمینه دریافت خدمات از MCP راهنمایی کند:  
1-800-488-9919



- برای ارائه درخواست دسترسی‌پذیری پس از ساعات اداری نیز می‌توانید با این شماره با MCP تماس بگیرید: 408-792-5666.
- ارائه‌دهندگان کافی برای تضمین دسترسی به «خدمات درمان سوءمصرف مواد» MCP، در صورت لزوم، فراهم کند.
- شما را با خدماتی که MCP ارائه می‌کند، آشنا کند و آموزش‌های لازم را در این زمینه ارائه دهد.
- در زمینه ارائه «خدمات درمان سوءمصرف مواد» به مسائل فرهنگی و زبانی توجه ویژه کند. خدمات ترجمه کتبی و شفاهی به صورت رایگان ارائه می‌شود.
- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دچار معلولیت ارائه کند؛ مانند: مترجمان ورزیده زبان اشاره و اطلاعات کتبی در قالب‌های دیگر (بریل، چاپ درشت، صوتی، قالب‌های الکترونیکی رایج و قالب‌های دیگر).
- شما را از تغییرات اساسی احتمالی در اطلاعات مندرج در این کتابچه راهنما، حداقل 30 روز پیش از اعمال تغییرات مرتبط، آگاه کند. تغییر در صورتی اساسی محسوب می‌شود که گستره یا نوع خدمات موجود دستخوش کاهش یا افزایش شود، یا تعداد ارائه‌دهندگان شبکه افزایش یا کاهش یابد، یا تغییرات دیگر بر روی مزایایی که از MCP دریافت می‌کنید، تاثیر بگذارد.
- اگر هریک ارائه‌دهندگان طرف قرارداد نتواند خدمات تحت پوشش را ارائه یا پشتیبانی کند، شما را از این موضوع آگاه کند و ارائه‌دهندگان جایگزین را برای دریافت خدمات تحت پوشش به شما معرفی کند.

### تماس با خدمات اعضای SUTS MCP

408-792-5666

اطلاعات ویژه اعضای نیازمند مطالب به زبان‌های دیگر  
408-792-5666، (800-855-7100 TTY: یا 711)

اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال خواندن

408-792-5666

اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال شنوایی

سرویس رله کالیفرنیا: (TTY) 800-855-7100

برای افراد اسپانیولی زبان (TTY) 800-855-7200

اطلاعات ویژه اعضای دچار اختلال بینایی

408-792-5666

## اطلاعیه روال‌های حفظ حریم شخصی

BHSD/SUTS طبق نظام بهداشت و بیمارستان سانتاکلارا ولی (Santa Clara Valley) به حریم خصوصی شما احترام می‌گذارد و خود را ملزم به محافظت از اطلاعات شخصی پزشکی (PHI) شما می‌داند. اطلاعات شما فقط با مجوز شما یا در چارچوب قانون به اشتراک گذاشته می‌شود. ما اطلاعات پزشکی را فقط طبق قوانین فدرال، ایالتی و کانتی افشا می‌کنیم. ما باید مطمئن شویم که رونوشت «کتابچه راهنمای اعضا» و «اطلاعیه روال‌های حفظ حریم شخصی» در اختیار شما قرار می‌گیرد و شما «تاییدیه دریافت» مربوط به «روال حل اختلاف Managed Care Plan» را امضا می‌کنید.

ما نهایت تلاش خود را برای حفظ PHI شما به کار می‌بندیم. ما قوانین حریم شخصی HIPAA را که حق آگاه شدن از حقوق حریم خصوصی را تعریف کرده است، رعایت می‌کنیم. ما همچنین «آیین‌نامه فدرال» 42 (CFR) قسمت 2 - «محرمانگی پرونده‌های سوء مصرف الکل و مواد مخدر» - را در زمینه تبادل اطلاعات، با مجوز شما، رعایت می‌کنیم. ما در ابتدای فرآیند درمان بیانیه حاوی شرح حقوق و روال‌های شما را در اختیارتان قرار می‌دهیم. سیاست ما این است که «اطلاعیه روال‌های حفظ حریم شخصی» را در همه مراکز خود در معرض دید همگان قرار دهیم. در هر زمان می‌توانید رونوشت اطلاعیه حفظ حریم شخصی را درخواست کنید.

اطلاعات شناسایی‌پذیر افراد، در قالب الکترونیکی یا کاغذی، درباره سابقه پزشکی، مشکل روانی یا جسمی یا روندهای درمان که حاوی عناصر اطلاعات هویتی باشد یا هویت شما را فاش کند، محافظت خواهد شد. شما در زمینه دسترسی، استفاده و افشای PHI خود حقوقی دارید.

اگر احساس کنم که مورد تبعیض قرار گرفته‌ام، با چه کسی باید تماس بگیرم؟  
اعمال تبعیض عملی غیرقانونی است. Drug Medi-Cal (DMC) Managed Care Plan (MCP) ایالت کالیفرنیا از قوانین جاری حقوق مدنی فدرال پیروی می‌کند و تبعیض بر اساس نژاد، رنگ پوست، تابعیت، تبار، مذهب، جنسیت، وضعیت تاهل، هویت جنسی، گرایش جنسی، سن یا معلولیت را غیرقانونی می‌داند. اگر فکر می‌کنید که ایالت کالیفرنیا یا MCP در ارائه این خدمات کوتاهی کرده‌اند یا شما را بر اساس نژاد، رنگ پوست، تابعیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار داده‌اند، می‌توانید به مرجع زیر شکایت کنید:

Director of Alcohol Drug and Access Services  
976 Lenzen Ave, San Jose, CA 95126  
Phone: 408-792-5680  
Fax: 408-947-8702

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را تنظیم کرده و آن را به صورت الکترونیکی و از طریق پرتال شکایات اداره شکایات حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> به اداره حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده تسلیم کنید. طرح شکایت در حوزه حقوق مدنی به صورت پستی یا تلفنی امکانپذیر است:

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

فرم شکایت را می‌توانید از نشانی <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> دریافت کنید.

**دستورالعمل روند درمان اضطراری**  
« دستورالعمل روند درمان اضطراری » سندی حقوقی است که به شما امکان می‌دهد خواسته‌های خود را پیش از آن‌که به مرحله‌ای برسید که تصمیم‌گیری درمانی برای شما غیرممکن شود، بیان کنید. این راهکار امکان کنترل روند

درمان را برای شما فراهم می‌کند. شما حق دارید که « دستورالعمل روند درمان اضطراری » داشته باشید.

این دستورالعمل کتبی مربوط به خدمات درمانی در قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته شده است و خواسته‌های شما درباره کیفیت خدمات درمانی و تصمیمات شما، پیش از محروم شدن از توانایی صحبت کردن، را بیان می‌کند. گاهی اوقات دستورالعمل روند درمان اضطراری را با عناوینی مانند وصیت‌نامه یا وکالت‌نامه ماندگار مطرح می‌کنند.

ما اطلاعات کتبی مربوط به سیاست‌های دستورالعمل روند درمان اضطراری را، بنا به درخواست، در اختیار افراد بزرگسال دارای پوشش Medi-Cal قرار می‌دهیم. اگر به اطلاعات نیاز داشته باشید، باید با ارائه‌دهنده مستقیم خود تماس بگیرید. یا می‌توانید با شماره 408-792-5666 با بخش اعضای MCP تماس بگیرید.

« دستورالعمل روند درمان اضطراری » کالیفرنیا دو قسمت دارد: تعیین کارگزار (فردی به انتخاب شما) برای تصمیم‌گیری درباره خدمات درمانی، و

دستورالعمل‌های شخصی شما درباره خدمات درمانی.

اگر درباره الزامات دستورالعمل روند درمان اضطراری شکایتی داشته باشید، می‌توانید با مرجع زیر تماس بگیرید:

California Department of Health Care Services,  
Licensing and Certification Services  
P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-1413  
همچنین می‌توانید با **(800) 236-9747** تماس بگیرید

قانون ممکن است حقوق دیگری نیز در زمینه «درمان سوءمصرف مواد مخدر» برای شما تعیین کرده باشد که برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید با شماره 408-792-5666 با Managed Care Plan تماس بگیرید.

## روش ارائه درخواست پوشش **MEDI-CAL**

### ثبت نام خودکار الزامی

اگر قبلاً تحت پوشش یک ارائه‌دهنده بوده‌اید و در **Medi-Cal** ثبت نام نکرده‌اید، برای ثبت نام می‌توانید از آن ارائه‌دهنده کمک بگیرید. **Managed Care Plan** با شماره **408-792-5666** نیز آماده کمک‌رسانی به شماست.

اگر می‌خواهید ثبت نام پیش از ورود به فرآیند درمان انجام بگیرد، به نکات زیر توجه کنید:  
**چگونه درخواست خود را ارائه کنم؟**

Page Content

نام دفتر	نشانی	تلفن	درخواست برای:
مرکز درخواست کمک	1867 Senter Rd. San Jose, CA 95112	408-758-3800 877-962-3633	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی</li> <li>• کمک غذایی</li> <li>• کمک مالی</li> </ul>
دفتر کانتی شمالی	1330 W Middlefield Road Mountain View, CA 94043	408-278-2400	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی</li> <li>• کمک غذایی</li> <li>• کمک مالی</li> </ul>
دفتر کانتی جنوبی	379 Tomkins Court Gilroy, CA 95020	408-758-3300	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی</li> <li>• کمک غذایی</li> <li>• کمک مالی</li> </ul>
خدمات کمک عمومی	1919 Senter Road San Jose, CA 95112	408-793-8900	<ul style="list-style-type: none"> <li>• کمک عمومی</li> <li>• برنامه کمک نقدی ویژه مهاجران (CAPI)</li> </ul>
دفتر مرکزی سلامت و مزایا (CWBC)	2221 Enborg Lane San Jose, CA 95128	408-885-6220	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی</li> <li>• کمک غذایی</li> <li>• کمک مالی</li> </ul> <p>(خانواده‌های دارای فرزند)</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی ویژه کودکان</li> </ul>	1-888-244-5222	تماس تلفنی	ابنکار بهداشت کودکان:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• پوشش بهداشتی</li> <li>• کمک غذایی</li> <li>• کمک مالی (خانواده‌های دارای فرزند)</li> </ul>		<a href="http://www.mybenefitscalwin.org">www.mybenefitscalwin.org</a>	آنلاین
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هر پرسشی که ممکن است درباره MCP داشته باشید</li> <li>• آشنایی با MCP و گزینه‌ها و فرآیند</li> <li>• آشنایی با فرآیند طرح شکایت</li> </ul>	1-888-452-8609	M-F 8-5 PST	DHCS - Medical Managed Care دفتر بازرسی (MMCO)

## خدمات

### خدمات درمان DMC (Drug Medi-Cal) چیست؟

«خدمات درمان سوءمصرف مواد» Drug Medi-Cal خدمات درمانی ویژه افراد مبتلا به حداقل یک «اختلال سوءمصرف مواد مخدر» (SUD) است.

این خدمات موارد زیر را شامل می‌شود:

- خدمات سرپایی
- درمان سرپایی ویژه
- بستری مقطعی
- درمان اقامتی (با مجوز قبلی)
- مدیریت ترک اعتیاد
- درمان مصرف تریاک
- درمان به کمک دارو
- خدمات بازبازی
- مدیریت پرونده

برای کسب اطلاعات درباره هر یک از خدمات Drug Medi-Cal، به توضیحات زیر مراجعه کنید:

### خدمات سرپایی

- خدمات مشاوره تا سقف نه ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از شش ساعت در هفته برای نوجوانان به اعضا ارائه می‌شود؛ البته اگر از نظر پزشکی ضروری و با برنامه درمانی عضو سازگار باشد. این خدمات را متخصصان مجاز یا مشاوران دارای پروانه در محیط‌های اجتماعی مناسب ارائه می‌کنند.



- از «خدمات سرپایی» می‌توان به پذیرش و ارزیابی، برنامه‌ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده-درمانی، خدمات فرعی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، خدمات مداخله در بحران و برنامه‌ریزی ترخیص اشاره کرد.
- ارزیابی مستمر و بازبینی شش-ماهه برای تضمین تداوم خدمات پزشکی ضروری صورت می‌گیرد.
- خدمات به صورت حضوری در جامعه محلی ارائه می‌شود و گاهی ممکن است تلفنی نیز ارائه شود.

### خدمات سرپایی ویژه

- «خدمات سرپایی ویژه» (حداقل ۹ ساعت تا سقف ۱۹ ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل شش ساعت و حداکثر ۱۹ ساعت در هفته برای نوجوانان) به اعضا ارائه می‌شود؛ البته اگر از نظر پزشکی ضروری و با برنامه درمانی عضو سازگار باشد. این خدمات عمدتاً شامل مشاوره و آموزش درباره مشکلات مربوط به اعتیاد است. این خدمات را متخصصان مجاز یا مشاوران دارای پروانه در محیط‌های اجتماعی مناسب ارائه می‌کنند.
- از «خدمات سرپایی ویژه» می‌توان به همان اجزای «خدمات سرپایی» اشاره کرد. تفاوت اصلی، افزایش ساعات ارائه خدمات است.
- ارزیابی مستمر و بازبینی شش-ماهه نیز صورت می‌گیرد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارائه شده با ضرورت پزشکی آن سطح از مراقبت سازگار است.
- خدمات به صورت حضوری در جامعه محلی ارائه می‌شود و گاهی ممکن است تلفنی نیز ارائه شود.

### بستری مقطعی

- خدمات بستری مقطعی شامل حداقل ۲۰ ساعت برنامه‌ریزی ویژه بالینی در هفته، طبق طرح بیمه درمانی عضو، است. برنامه‌های بستری مقطعی معمولاً به خدمات روان‌پزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دسترسی مستقیم

دارند و با هدف برآورده کردن نیازهای شناسایی شده و تضمین پایش یا مدیریت روزانه در محیط سرپایی ساختارمند طراحی شده‌اند. خدمات «بستری مقطعی» مشابه «خدمات سرپایی ویژه» است، با این تفاوت که تعداد ساعات خدمات و گستره دسترسی به خدمات پزشکی افزایش یافته است.

- ارزیابی مستمر و بازبینی شش-ماهه برای تضمین تداوم خدمات پزشکی ضروری صورت می‌گیرد
- خدمات به صورت حضوری در جامعه محلی ارائه می‌شود و گاهی ممکن است تلفنی نیز ارائه شود

### درمان اقامتی (منوط به دریافت مجوز کانتی)

- «درمان اقامتی» به ارائه خدمات درمانی 24 ساعته، غیرپزشکی، کوتاه-مدت و «در محل» می‌پردازد که شامل ارائه خدمات توان‌بخشی به اعضای دچار «اختلال سوءمصرف مواد مخدر» (SUD) می‌شود. البته با این شرط که ضرورت پزشکی داشته باشد و با برنامه درمانی فرد تحت پوشش سازگار باشد. اعضا در محل اسکان داده می‌شوند و در زمینه بازیابی، حفظ و به کار بستن مهارت‌های بین فردی و زندگی مستقل و دسترسی به نظام حمایت اجتماعی تحت پشتیبانی قرار می‌گیرند. ارائه‌دهندگان و ساکنان برای تعریف موانع، تعیین اولویت‌ها، هدف‌گذاری، ایجاد برنامه‌های درمانی و حل مشکلات مربوط به SUD همکاری خواهند کرد. از اهداف این خدمات می‌توان به رعایت الزامات پرهیز، مقابله با محرک‌های بازگشت، بهسازی عملکردهای بهداشت فردی و اجتماعی و مشارکت در زنجیره مراقبت اشاره کرد.
- ارائه خدمات اقامتی مشروط به کسب مجوز قبلی از MCP است. هر مجوز خدمات اقامتی حداکثر 90 روز برای بزرگسالان و 30 روز برای جوانان اعتبار دارد. در هر بازه یک-ساله فقط دو بار می‌توان برای خدمات اقامتی مجوز گرفت. مجوز را بر اساس ضرورت پزشکی می‌توان 30 روز تمدید کرد. این بازه زمانی در سال مالی که از ابتدای جولای تا 30 ژوئن سال بعد است، محاسبه می‌شود.

- از «خدمات اقامتی» می‌توان به پذیرش و ارزیابی، برنامه‌ریزی درمان، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده-درمانی، خدمات فرعی، آموزش اعضا، خدمات دارویی، محافظت از داروها (مراکز همه داروهای ساکنان را نگهداری می‌کنند و کارمندان مرکز می‌توانند به ساکنان در زمینه مصرف مستقل دارو کمک کنند)، خدمات مداخله در بحران، حمل و نقل (ارائه یا زمینه‌سازی برای رفت و آمد به/از مراکز ارائه خدمات پزشکی ضروری) و برنامه‌ریزی ترخیص اشاره کرد.
- اعضای واجد شرایط «غربالگری دوره‌ای، تشخیص و درمان زودهنگام» (EPSDT) (زیر 21 سال)، در صورتی که ضرورت پزشکی ارائه مستمر خدمات اقامتی را ضروری سازد، مشمول محدودیت‌های مجوز پیش-گفته نخواهند بود.
- زنان باردار از این مزیت برخوردارند که می‌توانند تا 60 روز پس از زایمان در مرکز اسکان بمانند.

### مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات «مدیریت ترک اعتیاد» زمانی ارائه می‌شود که از نظر پزشکی ضروری و با برنامه درمانی فرد سازگار باشد. اعضا در محل اسکان داده می‌شوند و در فرآیند سم‌زدایی تحت پایش قرار می‌گیرند. خدمات توانبخشی و مشمول ضرورت پزشکی طبق برنامه فردی مشتری که پزشک مجاز یا تجویزکننده مجاز توصیه کرده باشد و مجوز لازم را طبق الزامات ایالت کالیفرنیا داشته باشد، ارائه می‌شود.
- از خدمات «مدیریت ترک اعتیاد» می‌توان به پذیرش و ارزیابی، نظارت (برای ارزیابی وضعیت بهداشتی و واکنش به داروهای تجویز شده)، خدمات دارویی و برنامه‌ریزی ترخیص اشاره کرد.
- فرآیند مدیریت ترک اعتیاد معمولاً سه تا هفت روز زمان می‌برد ولی محدود به این بازه نیست

## درمان مصرف تریاک

- خدمات «برنامه درمان تریاک (مواد مخدر) (OTP/NTP)» در مراکز مجاز NTP ارائه می‌شود. خدمات مشمول ضرورت پزشکی پایش مداوم می‌شود. برنامه فردی مشتری را پزشک مجاز یا تجویزکننده مجاز توصیه می‌کند و این برنامه طبق الزامات ایالت کالیفرنیا تایید می‌شود. برنامه‌های OTP/NTP باید داروهای تحت پوشش فهرست دارویی DMC مانند متادون، بوپرنوفرین، نالوکسون و دیسولفیرام را به اعضا عرضه و تجویز کنند.
- عضو باید حداقل 50 دقیقه و مجموعاً 200 دقیقه در هر ماه تقویمی از مشاور یا درمان‌شناس مشاوره بگیرد. البته خدمات تکمیلی ممکن است بر اساس ضرورت پزشکی ارائه شود.
- از خدمات «درمان مصرف تریاک» همان اجزای خدمات «درمان سرپایی» است و روان‌درمانی پزشکی شامل مشاوره فرد به فرد و موردی با حضور پزشک به آن افزوده شده است.
- ارزیابی مستمر و بازبینی سالانه برای تضمین تداوم خدمات پزشکی ضروری صورت می‌گیرد

## درمان به کمک دارو

- خدمات «درمان به کمک دارو» (MAT) در خارج از درمانگاه OTP در دسترس است و به وسیله پزشک مجاز تجویز می‌شود. MAT شامل مصرف داروی تجویز شده به همراه مشاوره و رفتاردرمانی با رویکرد فرد کامل نسبت به درمان SUD است.
- از خدمات MAT می‌توان به سفارش‌دهی، تجویز، مدیریت و پایش همه داروهای مربوط به SUD اشاره کرد. به ویژه داروهای کارآمدی برای رفع وابستگی به تریاک و الکل وجود دارد. پزشکان و تجویزکنندگان دیگر می‌توانند داروهای تحت پوشش فهرست دارویی DMC شامل بوپرنوفرین، نالوکسون، دیسولفیرام، ویویترویل، آسامپروستات یا داروهای مورد تایید FDA برای درمان SUD را به اعضا ارائه کنند.

- ارزیابی مستمر و بازبینی سالانه برای تضمین تداوم خدمات پزشکی ضروری صورت می‌گیرد

### **خدمات بازیابی**

- «خدمات بازیابی» برای بهبود و سلامت اعضا مهم است. جامعه محلی درمان به عامل درمانی تبدیل می‌شود که اعضا می‌توانند از طریق آن توانمند و آماده مدیریت فرآیند درمان و بهبود خود شوند. بنابراین، روند درمان باید بر نقش مرکزی عضو در مدیریت فرآیند درمان، استفاده از راهبردهای کارآمد حمایتی خود-مدیریت و سامان‌دهی منابع داخلی و اجتماعی برای ارائه حمایت‌های مستمر خود-مدیریت به اعضا باشد.

- «خدمات بازیابی» شامل مشاوره فردی و گروهی، پایش بازیابی/راهنمایی در زمینه سوءمصرف مواد مخدر (هدایت بازیابی، جلوگیری از بازگشت و خدمات همتا به همتا)، و مدیریت پرونده (معرفی به مراکز خدمات آموزشی، حرفه‌ای، حمایت خانواده، حمایت جامعه-محور، تامین مسکن، حمل و نقل و دیگر خدمات بر اساس نیاز) است.
- «خدمات بازیابی» به افرادی مربوط است که تحت درمان بوده‌اند و به بهبود نسبی رسیده‌اند و برای جلوگیری از بازگشت به آموزش و حمایت مستمر نیاز دارند
- ارزیابی مستمر و بازبینی شش-ماهه برای تضمین تداوم خدمات پزشکی ضروری صورت می‌گیرد

### مدیریت هدفمند پرونده

- خدمات «مدیریت هدفمند پرونده» (TCM) به اعضا در زمینه دسترسی به خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش-حرفه‌ای، حرفه‌ای، توانبخشی یا دیگر خدمات عمومی کمک می‌کند. این خدمات بر هماهنگ‌سازی مراقبت SUD، یکپارچه‌سازی مبتنی بر مراقبت اولیه به ویژه برای افراد دچار به SUD مزمن، و تعامل با نظام قضایی کیفری، در صورت لزوم، متمرکز است.
- از «خدمات TCM» می‌توان به ارزیابی جامع و باز-ارزیابی دوره‌ای نیازهای افراد برای تعیین ضرورت تداوم خدمات مدیریت پرونده، انتقال به سطوح مراقبت بالاتر یا پایین‌تر، تدوین و بازبینی دوره‌ای برنامه مشتری شامل فعالیت‌های خدماتی، فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، هماهنگی، ارجاع و موارد مرتبط، پایش پیشرفت عضو، و حمایت از اعضا، معرفی به مراکز خدمات بهداشت جسمی روحی روانی، حمل و نقل و نگهداری در مراکز مراقبت‌های اولیه اشاره کرد.

## غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای (EPSDT)

- اگر کمتر از 21 سال دارید، ممکن است خدمات مشمول ضرورت پزشکی را در قالب «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای» (EPSDT) دریافت کنید. از این خدمات می‌توان به خدمات غربالگری، بینایی، دندان‌پزشکی، شنوایی و دیگر خدمات الزامی و اختیاری مشمول ضرورت پزشکی مندرج در قانون فدرال 42 U.S.C. 1396d(a)، در حوزه اصلاح یا بهسازی نقایص و بیماری‌های جسمی و روانی و مشکلات شناسایی شده در غربالگری EPSDT، صرف‌نظر از پوشش داده شدن این خدمات برای بزرگسالان، اشاره کرد. فقط محدودیت یا استثنای ضرورت پزشکی و مقرون به صرفه بودن درباره خدمات EPSDT اعمال می‌شود.

## تغییرات در گزینه های درمان

SUTS بر این باور است که گذار یکنواخت از یک سطح مراقبت به سطح دیگر اولویت بالایی دارد. مشاور، تغییرات احتمالی در سطح مراقبت را با عضو در میان می‌گذارد و بنا به ضرورت ارجاعات مستقیم را انجام می‌دهد. مشاوران به اطلاع‌رسانی به اعضا درباره تغییرات در گزینه های درمان، تماس با ارائه‌دهندگان جدید و زمینه‌سازی برای ایجاد تغییرات مطلوب در گزینه های درمانی‌پردازند.

## روش دریافت خدمات درمان DMC

اگر شما یا هر یک از اعضای خانواده‌تان نیازمند «خدمات درمان سوء مصرف مواد» هستید، باید با خط 24 ساعته دسترسی ذینفع -مرکز تماس Gateway- با شماره **1-800-488-9919** تماس بگیرید. مرکز تماس Gateway بر اساس نیازها و وضعیت جاری شما، درباره گزینه‌های درمان سوء مصرف مواد، به شما مشاوره می‌دهد. می‌توانید با شماره رایگان کانتی خود نیز تماس بگیرید:

408-792-5666

ممکن است به روش‌های دیگر نیز به مراکز خدمات درمانی معرفی شوید. MCP معرفی‌نامه پزشکان و دیگر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی را برای ارائه خدمات درمانی می‌پذیرد. معمولاً ارائه‌دهنده یا طرح بیمه درمانی مدیریت شده Medi-Cal برای صدور معرفی‌نامه به مجوز شما یا مجوز پدر/مادر یا سرپرست کودک نیاز دارد، مگر این که مورد اضطراری باشد. دیگر افراد و سازمان‌ها نیز می‌توانند برای مراکز خدمات SUD معرفی‌نامه صادر کنند که از آنها می‌توان به مدارس، ادارات خدمات اجتماعی، متولیان، سرپرستان یا بستگان، ماموران رفتارسنجی و قضات اشاره کرد.

خدمات تحت پوشش از طریق شبکه ارائه‌دهندگان «خدمات اعضای کانتی سانتاکلارا» ارائه می‌شود. اگر ارائه‌دهنده طرف قرارداد به هر دلیل نتواند سرویس تحت پوشش را به شما ارائه کند، کانتی سانتاکلارا ترتیبی می‌دهد که سرویس مورد نظر از طریق ارائه‌دهنده دیگر ارائه شود.

#### مراقبت پس از ساعات اداری

برای دریافت مراقبت پس از ساعات اداری، باید با خط 24 ساعته دسترسی ذینفع -مرکز تماس Gateway- با شماره **1-800-488-9919** تماس بگیرید.

**اقامتی:** درباره فرآیند تایید صلاحیت و معرفی به مراکز اقامتی، از ساعت 8 صبح به شما اطلاع‌رسانی می‌شود.

**مدیریت ترک اعتیاد:** برای ارائه درخواست تخت خالی می‌توانید به صورت 24 ساعته با هر یک از این دو مرکز تماس بگیرید:

مردان: Horizon South : **408-283-8555**

زنان: Pathway Mariposa Lodge : **408-281-6550**

#### انتخاب ارائه‌دهنده

**چگونه ارائه‌دهنده «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را بیابم؟**  
MCP ممکن است محدودیت‌هایی درباره روند انتخاب ارائه‌دهنده اعمال کند. MCP باید فرصت انتخاب از بین حداقل دو ارائه‌دهنده را برای افراد بدون سابقه



استفاده از خدمات فراهم کند، مگر این که MCP دلیل موجهی برای ارائه نکردن گزینه داشته باشد. مثلاً فقط یک ارائه‌دهنده امکان ارائه سرویس مورد نیاز شما را داشته باشد. MCP باید امکان تغییر دادن ارائه‌دهنده را نیز برای شما فراهم کند. وقتی خواستار تغییر ارائه‌دهنده می‌شوید، کانتی باید فرصت انتخاب از بین حداقل دو ارائه‌دهنده را برای شما فراهم کند، مگر این که دلیل موجهی برای ارائه نکردن گزینه داشته باشد.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی، شبکه کانتی را آگاهانه یا بنا به درخواست MCP ترک می‌کنند. در این صورت، MCP باید با حسن نیت بکوشد تا اطلاعیه کتبی فسخ قرارداد ارائه‌دهنده طرف قرارداد با کانتی را ظرف 15 روز از تاریخ دریافت یا صدور اطلاعیه فسخ، به دست افرادی که خدمات درمان SUD را از آن ارائه دهنده می‌گرفته‌اند، برساند.

### **پس از یافتن ارائه‌دهنده، آیا MCP می‌تواند به ارائه‌دهنده بگوید که من چه خدماتی دریافت می‌کنم؟**

شما، ارائه‌دهنده شما و MCP همگی در فرآیند تصمیم‌گیری درباره خدمات ضروری از طریق بررسی معیارهای ضرورت پزشکی و فهرست خدمات تحت پوشش مشارکت خواهید کرد. گاهی اوقات کانتی این تصمیم‌گیری را به خود شما و ارائه‌دهنده واگذار می‌کند. گاهی نیز MCP ممکن است ارائه‌دهنده شما را مجبور کند که از MCP بخواهد که دلایل ارائه‌دهنده برای نیازمند بودن شما به یک خدمت خاص را، پیش از ارائه آن، بررسی کند. MCP برای این بررسی باید از کارشناسان ورزیده کمک بگیرد. این فرآیند بررسی را فرآیند صدور مجوز پرداخت طرح بیمه می‌نامند.

فرآیند صدور مجوز MCP باید در بازه زمانی مشخصی انجام بگیرد. برای مجوز استاندارد، طرح بیمه باید ظرف 14 روز درباره درخواست ارائه‌دهنده شما تصمیم‌گیری کند. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست کنید، یا اگر MCP تشخیص دهد که دریافت اطلاعات بیشتر از ارائه‌دهنده به نفع شماست، این بازه را می‌توان 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. مثلاً شما زمانی از تمدید این مهلت سود می‌برید که کانتی تشخیص دهد احتمال پذیرش درخواست مجوز در صورت اقدام MCP برای دریافت اطلاعات تکمیلی از ارائه‌دهنده وجود دارد و درخواست بدون آن اطلاعات ممکن است رد شود. اگر MCP این مهلت را تمدید کند، کانتی این تمدید را به صورت کتبی به اطلاع شما می‌رساند.

اگر کانتی در مهلت تعیین شده برای درخواست مجوز استاندارد یا فوری تصمیمی نگیرد، MCP باید «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را به دست شما برساند و اعلام کند که خدمات رد شده است و امکان اعتراض به این رای یا ارائه درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» برای شما وجود دارد.

می‌توانید از MCP اطلاعات بیشتری درباره فرآیند صدور مجوز درخواست کنید. برای این که بدانید چگونه باید اطلاعات درخواست کنید، به بخش ابتدایی این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

اگر با تصمیم MCP درباره فرآیند صدور مجوز موافق نباشید، می‌توانید اعتراض خود را تسلیم کانتی کنید یا خواستار «دادرسی منصفانه ایالتی» شوید.

### **Managed Care Plan من از کدام ارائه‌دهندگان استفاده می‌کند؟**

اگر چندان با Managed Care Plan سانتاکلارا آشنا نیستید، می‌توانید فهرست کامل ارائه‌دهندگان را که در انتهای این کتابچه راهنما درج شده است، مطالعه کنید. این فهرست حاوی اطلاعاتی درباره مکان ارائه‌دهندگان، خدمات تحت پوشش آنها و اطلاعات سودمند درباره دسترسی به خدمات درمانی، از جمله خدمات فرهنگی و زبانی تحت پوشش ارائه‌دهندگان است. اگر درباره ارائه‌دهندگان پرسشی داشتید، با این شماره‌ها تماس بگیرید: Gateway 1- 800-488-9919 (رایگان) یا 408-792-5666-MCP.

### **اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا**

#### **«اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» چیست؟**

«اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» که NOABD نیز نامیده می‌شود، فرمی است که Managed Care Plan به کمک آن به شما اطلاع می‌دهد که طرح بیمه درباره ارائه شدن یا نشدن خدمات درمان Medi-Cal SUD به شما تصمیم‌گیری کرده است. از «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» برای آگاه ساختن شما از رسیدگی نشدن بهنگام به شکایت، اعتراض یا اعتراض فوری یا ارائه نشدن خدمات در مهلت استاندارد ارائه خدمات MCP نیز استفاده می‌شود.

چه زمانی «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را دریافت می‌کنم؟  
«اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» (NOABD) را در صورتی دریافت می‌کنید  
که:

- MCP یا هریک از ارائه‌دهندگان تصمیم بگیرد که شما به دلیل نداشتن معیارهای ضرورت پزشکی واجد شرایط دریافت خدمات درمان Medi-Cal SUD نیستید.
- اگر ارائه‌دهنده تشخیص دهد که شما به خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر نیاز دارید و مجوز MCP را درخواست کند، ولی MCP چنین نظری نداشته باشد و درخواست ارائه‌دهنده را رد کند یا نوع یا تناوب خدمات را تغییر دهد. بیشتر اوقات «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» (NOABD) پیش از ارائه خدمات به دست شما می‌رسد ولی گاهی اوقات رای پس از/در حین ارائه شدن خدمات به شما صادر می‌شود. اگر NOABD پس از دریافت خدمات به دست شما برسد، پرداخت هزینه آن خدمات الزامی نخواهد بود.
- ارائه‌دهنده شما مجوز MCP را درخواست کرده باشد ولی آنها برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشند و فرآیند تایید به موقع به انجام نرسد.
- MCP خدمات را بر اساس مهلت تعیین شده از سوی MCP به شما ارائه نکند. برای این که بدانید آیا استانداردهای مهلت تعیین شده است یا خیر، با MCP تماس بگیرید.
- به MCP شکایت کرده باشید ولی آنها پاسخ کتبی اعتراض شما را ظرف 90 روز تقویمی نداده باشند. به MCP اعتراض کرده باشید ولی آنها پاسخ کتبی اعتراض شما را ظرف 30 روز تقویمی نداده باشند، یا اعتراض فوری کرده باشید و پاسخ را ظرف 72 ساعت دریافت نکرده باشید.

### اگر خدمات مورد نیاز را دریافت نکنم، آیا حتماً «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» برای من صادر می‌شود؟

در برخی موارد ممکن است «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» دریافت نکنید. در این صورت همچنان می‌توانید به MCP اعتراض کنید، یا اگر فرآیند اعتراض را طی کرده‌اید، می‌توانید خواستار دادرسی منصفانه ایالتی شوید. اطلاعات مربوط به روش اعتراض یا درخواست دادرسی منصفانه در این کتابچه راهنما ارائه شده است. دفتر ارائه‌دهنده نیز می‌تواند این اطلاعات را در اختیار شما قرار دهد.

## «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» حاوی چه مطالبی است؟

«اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» حاوی اطلاعات زیر است:

- اقدام MCP که بر روی وضعیت و توانایی شما در استفاده از خدمات تاثیر گذاشته است.
- تاریخ موثر رای و دلیل طرح بیمه برای صدور این رای.
- قوانین ایالتی یا فدرال که کانتی برای تصمیم‌گیری به آنها توجه کرده است.
- حقوق شما در زمینه اعتراض به اقدام طرح بیمه.
- روش اعتراض به طرح بیمه.
- روش ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.
- روش ارائه اعتراض فوری یا درخواست دادرسی منصفانه فوری.
- روش گرفتن راهنمایی برای اعتراض یا ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.
- مهلت اعتراض یا ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی.
- این که آیا در مدت انتظار برای صدور رای برای اعتراض یا دادرسی منصفانه ایالتی واجد شرایط دریافت خدمات هستید یا خیر.
- مهلت اعتراض یا ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی برای افرادی که خواستار تداوم ارائه خدمات باشند.

## پس از گرفتن «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» چه باید بکنم؟

پس از گرفتن «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» باید همه اطلاعات مندرج در آن را به دقت بخوانید. برای فهمیدن مطالب این فرم می‌توانید از MCP کمک بگیرید. می‌توانید از دیگران نیز در این زمینه کمک بخواهید.

می‌توانید درخواست کنید که در مدت رسیدگی به اعتراض یا دادرسی منصفانه ایالتی، ارائه خدمات متوقف شده از سر گرفته شود. درخواست ادامه ارائه خدمات باید حداکثر 10 روز تقویمی از تاریخ درج مهر پست بر روی «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» یا ابلاغ آن به شما یا پیش از تاریخ موثر تغییر، تسلیم شود.

## روال‌های حل اختلاف

**اگر Managed Care Plan کانتی من خدمات مورد نیازم را ارائه نکند، چه می‌شود؟**

MCP برای رفع مشکلات و مسائل مربوط به خدمات درمانی شما راهکاری در نظر گرفته است. این راهکار، روال حل اختلاف نام دارد و ممکن است شامل فرآیندهای زیر باشد:

1. فرآیند شکایت - اظهار نارضایتی از مسائل مربوط به خدمات درمان SUD، غیر از «رای عدم پذیرش مزایا».
2. فرآیند اعتراض - بازبینی رای (رد شدن یا تغییر کردن خدمات) مربوط به خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر که MCP یا ارائه‌دهنده شما صادر کرده است.
3. فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی - حصول اطمینان از این که شما خدمات درمان سوء مصرف مواد مخدر را طبق برنامه Medi-Cal مستحق آن هستید، دریافت می‌کنید.

طرح شکایت یا اعتراض، یا ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی نکته منفی برای شما محسوب نمی‌شود و تاثیری بر روی خدماتی که دریافت می‌کنید نخواهد داشت. پس از رسیدگی به شکایت یا اعتراض شما، MCP نتیجه نهایی را به اطلاع شما و دیگر افراد مرتبط می‌رساند. پس از برگزار شدن جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، «دفتر دادرسی منصفانه ایالتی» نتیجه نهایی را به اطلاع شما و دیگر افراد مرتبط می‌رساند.

اطلاعات بیشتر درباره هر یک از روش‌های حل اختلاف در ادامه ارائه شده است.

**آیا می‌توانم از دیگران برای طرح شکایت یا اعتراض یا ارائه درخواست دادرسی مدنی کمک بگیرم؟**

MCP افرادی را برای تشریح این فرآیندها به شما و راهنمایی شما در زمینه اعلام مشکلات در قالب شکایت، اعتراض یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی در نظر گرفته است. همچنین آنها به شما کمک می‌کنند تا ببینید که آیا واجد شرایط فرآیند «فوری» هستید یا خیر؛ یعنی رسیدگی سریع‌تر به درخواست شما به دلیل خطرناک یا ناپایدار بودن وضعیت جسمی ضروری هست یا خیر.

همچنین می‌توانید اشخاص دیگری مانند ارائه‌دهنده خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر، را به عنوان نماینده خود بگمارید.

برای دریافت راهنمایی، با Managed Care Plan به شماره 408-792-5666 یا شماره رایگان زیر تماس بگیرید: Gateway 1-800-488-9919.

اگر برای رفع اختلاف با Managed Care Plan کانتی خودم به کمک نیاز داشته باشم ولی مایل به طرح شکایت یا اعتراض نباشم، چه باید بکنم؟  
اگر در کانتی خودتان نمی‌توانید از کسی برای یافتن روش مناسب حل مشکل کمک بگیرید، می‌توانید از «اداره خدمات درمانی کالیفرنیا» (DHCS) کمک بخواهید.

در دفتر محلی مشاوره حقوقی یا دفتر گروه‌های دیگر می‌توانید از مشاوره حقوقی رایگان بهره‌مند شوید. درباره حقوق دادرسی یا مشاوره حقوقی رایگان می‌توانید از «واحد عمومی پرسش و پاسخ» کمک بگیرید:

شماره رایگان: 1-800-952-5253  
اگر دچار اختلال شنوایی هستید و از TDD استفاده می‌کنید، با شماره زیر تماس بگیرید: 1-800-952-8349

## فرآیند شکایت

### شکایت چیست؟

شکایت همان اظهار نارضایتی از آن دسته از مسائل مربوط به خدمات درمان SUD است که مشمول فرآیندهای اعتراض و دادرسی منصفانه ایالتی نمی‌شوند.

### فرآیند شکایت:

- شامل روال‌های ساده و قابل فهم برای اعلام شفاهی یا کتبی شکایت است.
- به هیچ عنوان نکته منفی برای شما یا ارائه‌دهنده محسوب نمی‌شود.
- به شما امکان می‌دهد که شخص دیگری، مانند ارائه‌دهنده، را به عنوان نماینده خود منصوب کنید. اگر شخص دیگری را به عنوان نماینده انتخاب کنید،

MCP ممکن است از شما بخواهد که با امضا کردن سندی اجازه انتقال اطلاعات شخصی به آن فرد را صادر کنید.

- تضمین می‌کند که افراد دارای اختیار تصمیم‌گیری صلاحیت این کار را دارند و در سطوح پیشین بازبینی یا تصمیم‌گیری دخالت نداشته‌اند.
- نقشها و وظایف شما، MCP و ارائه‌دهنده را مشخص می‌کند.
- در مهلت تعیین شده راهکاری برای شکایت ارائه می‌کند.



### چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟

اگر از خدمات درمان SUD که از MCP دریافت می‌کنید ناراضی باشید یا مشکل دیگری درباره MCP داشته باشید، می‌توانید در هر زمان از MCP شکایت کنید.

### چگونه می‌توانم شکایت کنم؟

برای کسب راهنمایی درباره شکایت می‌توانید با شماره 408-792-5666 یا شماره رایگان Gateway 1-800-488-9919 با Managed Care Plan تماس بگیرید. در همه مراکز ارائه‌دهنده کانتی، پاکت‌هایی آماده (بدون نیاز به درج نشانی) برای ارسال شکایت در دسترس قرار گرفته است. شکایت را می‌توانید شفاهی یا کتبی مطرح کنید. پیگیری شکایت‌های شفاهی لزوماً کتبی نخواهد بود.

### چگونه بفهمم که MCP شکایت من را دریافت کرده است؟

اگر شکایت خود را به صورت کتبی مطرح کنید، MCP با ارسال تاییدیه کتبی دریافت شکایت را به آگاهی شما می‌رساند.

### چه زمانی به شکایت من رسیدگی می‌شود؟

MCP باید رای شکایت شما را ظرف 90 روز تقویمی از تاریخ دریافت آن صادر کند. در صورت درخواست شما، یا در صورت تشخیص MCP برای کسب اطلاعات بیشتر و یا تشخیص اینکه به تعویق افتادن رسیدگی به سود شماست، می‌توان این مهلت را تا 14 روز تمدید کرد. مثلاً، اگر کانتی تشخیص دهد که دادن مهلت بیشتر به MCP برای دریافت اطلاعات از شما و دیگر افراد مرتبط زمینه رسیدگی به شکایت را فراهم می‌کند، ایجاد تاخیر به سود شما خواهد بود.

## چگونه بفهمیم که MCP رای شکایت من را صادر کرده است؟

پس از صادر شدن رای مربوط به شکایتتان، MCP آن را به صورت کتبی به اطلاع شما یا نماینده‌تان می‌رساند. اگر MCP نتواند شما یا طرف‌های مرتبط را به موقع از رای آگاه کند، با ابلاغ «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» شما را از حق درخواست دادرسی منصفانه ایالتی آگاه می‌کند. MCP «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را در تاریخ انقضای مهلت در اختیار شما قرار می‌دهد.

## آیا برای طرح شکایت مهلتی وجود دارد؟

در هر زمان می‌توانید شکایت کنید.

## فرآیند اعتراض (استاندارد و فوری)

MCP باید ترتیبی دهد که بتوانید درخواست کنید که رای صادر شده درباره خدمات درمان SUD ارائه شده از سوی طرح بیمه یا ارائه‌دهنده بازبینی شود. دو راه برای ارائه درخواست بازبینی وجود دارد. یک راه، استفاده از فرآیند اعتراض استاندارد است. راه دوم، استفاده از فرآیند اعتراض فوری است. این دو روش اعتراض مشابه هستند ولی برای ارائه اعتراض فوری باید شرایط خاصی داشته باشید. این شرایط خاص در ادامه ذکر شده است.

فرآیند شکایت:

- شامل روال‌های ساده و قابل فهم برای اعلام شفاهی یا کتبی شکایت است.
- به هیچ عنوان نکته منفی برای شما یا ارائه‌دهنده محسوب نمی‌شود.

## اعتراض استاندارد چیست؟

اعتراض استاندارد همان درخواست بررسی مشکلی است که با طرح بیمه یا ارائه‌دهنده خود دارید و شامل عدم پذیرش یا تغییرات خدماتی است که فکر می‌کنید باید به شما ارائه شود. اگر اعتراض استاندارد داشته باشید، رسیدگی MCP به آن ممکن است تا 30 روز تقویمی زمان ببرد. اگر فکر می‌کنید که انتظار 30 روزه ممکن است سلامت شما را در معرض خطر قرار دهد، باید خواستار «اعتراض فوری» شوید.

فرآیند اعتراض استاندارد:

- امکان اعتراض حضوری، تلفنی یا کتبی را برای شما فراهم می‌کند. اگر اعتراض خود را حضوری یا تلفنی مطرح کنید، باید آن را با اعتراض کتبی امضا شده پیگیری کنید. برای نوشتن اعتراض می‌توانید از دیگران کمک بگیرید. اگر اعتراض را به صورت کتبی پیگیری نکنید، به اعتراض شما رسیدگی نمی‌شود. البته تاریخ تسلیم اعتراض همان تاریخ طرح اعتراض شفاهی خواهد بود.
- مطمئن باشید که اعتراض به هیچ عنوان نکته منفی برای شما یا ارائه‌دهنده محسوب نمی‌شود.
- به شما امکان می‌دهد که شخص دیگری، مانند ارائه‌دهنده، را به عنوان نماینده خود منصوب کنید. اگر شخص دیگری را به عنوان نماینده انتخاب کنید، طرح بیمه ممکن است از شما بخواهد که با امضا کردن سندی اجازه انتقال اطلاعات شخصی به آن فرد را صادر کنید.
- به شما امکان می‌دهد که مزایای شما، بنا به درخواست، در صورت مطرح شدن اعتراض در مهلت مقرر، ادامه یابد. این مهلت 10 روز تقویمی از تاریخ درج مهر پست بر روی «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» یا ابلاغ آن به شما خواهد بود. در مدتی که به اعتراض شما رسیدگی می‌شود، الزامی برای پرداخت هزینه خدمات وجود نخواهد داشت. اگر خواستار ادامه ارائه مزایا شوید و رای نهایی اعتراض تاییدکننده رای کاهش یا توقف خدمات جاری باشد، ممکن است ملزم به پرداخت هزینه خدماتی شوید که در مدت رسیدگی به اعتراض به شما ارائه شده بود؛
- تضمین می‌کند که افراد دارای اختیار تصمیم‌گیری صلاحیت این کار را دارند و در سطح پیشین بازبینی یا تصمیم‌گیری دخالت نداشته‌اند.
- به شما یا نماینده‌تان امکان می‌دهد که پرونده خود، شامل مستندات پزشکی و دیگر اسناد و مدارک بررسی شده در فرآیند رسیدگی به اعتراض و پیش و پس از این فرآیند را بازبینی کنید.
- فرصت معقول ارائه حضوری یا کتبی مدارک و شواهد واقعی یا قانونی را برای شما فراهم می‌کند.

- به شما، نماینده‌تان یا نماینده قانونی ورثه فرد متوفی امکان می‌دهد که خود را به عنوان طرف اعتراض مطرح کنید/کنند.
- با فرستادن تاییدیه کتبی، شما را از رسیدگی به اعتراض باخبر می‌کند.
- شما را از حق ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی پس از طی شدن فرآیند اعتراض، آگاه می‌کند.

### چه زمانی می‌توانم اعتراض کنم؟

در موارد زیر می‌توانید اعتراض خود را تسلیم Managed Care Plan کانتی خود کنید:

- کانتی یا هریک از ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی تصمیم بگیرد که شما به دلیل نداشتن معیارهای ضرورت پزشکی واجد شرایط دریافت خدمات درمان Drug Medi-Cal نیستید.
- ارائه‌دهنده تشخیص دهد که شما به خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر نیاز دارید و مجوز کانتی را درخواست کند، ولی کانتی چنین نظری نداشته باشد و درخواست ارائه‌دهنده را رد کند یا نوع یا تناوب خدمات را تغییر دهد.
- ارائه‌دهنده شما مجوز MCP را درخواست کرده باشد ولی کانتی برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و فرآیند تایید به موقع به انجام نرسد.
- MCP خدمات را بر اساس مهلت تعیین شده از سوی آنها به شما ارائه نکند.
- شما تشخیص دهد که سرعت ارائه خدمات از سوی MCP به گونه‌ای نیست که نیازهای شما را برآورده کند.
- به شکایت، اعتراض یا اعتراض فوری شما به موقع رسیدگی نشده باشد.
- شما و ارائه‌دهنده‌تان درباره خدمات SUD مورد نیازتان به توافق نرسید.

### چگونه می‌توانم اعتراض کنم؟

می‌توانید با Managed Care Plan به شماره 408-792-5666 یا شماره رایگان زیر تماس بگیرید: Gateway 1-800-488-9919 و در زمینه اعتراض از آنها راهنمایی بخواهید.

در همه مراکز ارائه‌دهنده بخش، طرح بیمه پاکت‌هایی آماده (بدون نیاز به درج نشانی گیرنده) برای اعتراض در دسترس قرار داده است.

### چگونه بفهمم که آیا به اعتراض من رسیدگی شده است یا خیر؟

- MCP کانتی، رای صادر شده درباره اعتراض را به صورت کتبی به اطلاع شما یا نماینده‌تان می‌رساند. این اطلاعیه حاوی اطلاعات زیر خواهد بود:
- نتایج فرآیند رسیدگی به اعتراض.
  - تاریخ صدور رای درباره اعتراض.
  - اگر نتیجه رسیدگی به اعتراض به طور کامل به نفع شما نباشد، اطلاعات مربوط به حق دادرسی منصفانه ایالتی و روال ارائه درخواست این دادرسی در اطلاعیه ذکر می‌شود.

### آیا برای طرح اعتراض مهلتی وجود دارد؟

اعتراض باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» تسلیم شود. توجه داشته باشید که گاهی اوقات «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» به دست شما نمی‌رسد. اگر «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را دریافت نکنید، مهلتی برای اعتراض وجود نخواهد داشت. بنابراین، چنین اعتراضی را می‌توانید در هر زمان مطرح کنید.

### درباره اعتراض من چه زمانی رای صادر می‌شود؟

MCP باید ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ رسیدن درخواست اعتراض به MCP، رای آن را صادر کند. در صورت درخواست شما، یا در صورت تشخیص MCP برای کسب اطلاعات بیشتر و یا تشخیص اینکه به تعویق افتادن رسیدگی به سود شماست، می‌توان این مهلت را تا 14 روز تمدید کرد. مثلاً، اگر کانتی تشخیص دهد که دادن مهلت بیشتر به MCP برای دریافت اطلاعات از شما یا ارائه‌دهنده‌تان زمینه‌تایید اعتراض را فراهم می‌کند، ایجاد تاخیر به سود شما خواهد بود.

اگر نتوانم 30 روز برای دریافت رای اعتراض منتظر بمانم، چه می‌شود؟  
اگر اعتراض شما مشمول فرآیند اعتراض فوری باشد، دوره رسیدگی به آن را می‌توان کوتاه‌تر کرد.

### اعتراض فوری چیست؟

اعتراض فوری راهی سریع‌تر برای صدور رای درباره اعتراض است. فرآیند اعتراض فوری روالی مشابه با فرآیند اعتراض استاندارد دارد. البته،

- اعتراض شما باید شرایط خاصی داشته باشد.
- همچنین، مهلت فرآیند اعتراض فوری با اعتراض استاندارد تفاوت دارد.
- درخواست اعتراض فوری را می‌توانید شفاهی مطرح کنید. لزومی ندارد که درخواست اعتراض فوری را به صورت کتبی بیان کنید.

### چه زمانی می‌توانم اعتراض فوری کنم؟

اگر تشخیص دهد که انتظار 30 روزه برای صدور رای اعتراض استاندارد ممکن است جان، سلامت یا امکان توانایی دستیابی به/حفظ/بازیابی حداکثر عملکردتان را به خطر بیندازد، می‌توانید خواستار رسیدگی فوری به اعتراض شوید. اگر MCP تشخیص دهد که اعتراض شما الزامات اعتراض فوری را برآورده می‌کند، کانتی شما رای اعتراض فوری را ظرف 72 ساعت از وصول اعتراض به MCP صادر می‌کند. در صورت درخواست شما، یا در صورتی که MCP نشان دهد که برای کسب اطلاعات بیشتر به زمان نیاز است و یا اینکه شما علاقه مند به تعویق افتادن رسیدگی هستید، می‌توان این مهلت را تا 14 روز تمدید کرد. اگر MCP شما این مهلت را تمدید کند، طرح بیمه دلیل تمدید مهلت را به صورت کتبی به شما اعلام می‌کند.

اگر MCP تشخیص دهد که اعتراض شما واجد شرایط اعتراض فوری نیست، MCP باید با تلاش معقول موضوع را به صورت شفاهی به شما اعلام کند و ظرف 2 روز تقویمی دلیل این تصمیم‌گیری را به صورت کتبی به شما اطلاع دهد. در این صورت، اعتراض شما مشمول مهلت اعتراض استاندارد می‌شود که قبلاً در این بخش توضیح داده شد. اگر با این تصمیم کانتی که اعتراض شما واجد شرایط اعتراض فوری نیست مخالف باشید، می‌توانید شکایت کنید.

پس از این که MCP به اعتراض فوری شما رسیدگی کند، طرح بیمه موضوع را به صورت شفاهی و کتبی به شما و طرف‌های مرتبط اعلام می‌کند.

## فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی

### دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

«دادرسی منصفانه ایالتی» بازبینی مستقلی است که «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» انجام می‌دهد تا مطمئن شود که خدمات درمان SUD که شما طبق برنامه Medi-Cal شایسته آن هستید، به شما ارائه می‌شود.

### حقوق من در زمینه دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید که:

- مشکل خود را برای دادرسی به «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» ارجاع دهید (به این فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی نیز گفته می‌شود).
- با روش ارائه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی آشنا شوید.
- با قوانین حاکم بر وکالت در روند دادرسی منصفانه ایالتی آشنا شوید.
- بنا به درخواست و در صورتی که درخواست دادرسی منصفانه ایالتی در مهلت مقرر ارائه شده باشد، ارائه مزایای فرآیند دادرسی منصفانه ایالتی ادامه یابد.

### چه زمانی می‌توانم خواستار دادرسی منصفانه ایالتی شوم؟

در موارد زیر می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی را ارائه کنید:

- اگر فرآیند اعتراض MCP را طی کرده باشید.
- اگر کانتی یا هریک از ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی تصمیم بگیرد که شما به دلیل نداشتن معیارهای ضرورت پزشکی واجد شرایط دریافت خدمات درمان Medi-Cal SUD نیستید.
- اگر ارائه‌دهنده تشخیص دهد که شما به خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر نیاز دارید و مجوز MCP را درخواست کند، ولی MCP چنین نظری نداشته باشد و درخواست ارائه‌دهنده را رد کند یا نوع یا تناوب خدمات را تغییر دهد.

- ارائه‌دهنده شما مجوز MCP را درخواست کرده باشد ولی کانتی برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و فرآیند تایید به موقع به انجام نرسد.
- MCP خدمات را بر اساس مهلت تعیین شده از سوی MCP به شما ارائه نکند.
- شما تشخیص دهد که سرعت ارائه خدمات از سوی MCP به گونه‌ای نیست که نیازهای شما را برآورده کند.
- به شکایت، اعتراض یا اعتراض فوری شما به موقع رسیدگی نشده باشد.
- شما و ارائه‌دهنده‌تان درباره خدمات مورد نیاز در زمینه درمان سوءمصرف مواد مخدر به توافق نرسید.

### چگونه خواستار دادرسی منصفانه ایالتی شوم؟

درخواست دادرسی منصفانه ایالتی را می‌توانید مستقیماً تسلیم «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» کنید. با ارسال نامه به نشانی زیر می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی را ارائه کنید:

**State Hearings Division  
California Department of Social Services  
744 P Street, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, California 95814**

می‌توانید با شماره 1-800-952-8349 یا TDD 1-800-952-8349 نیز تماس بگیرید.

### آیا برای ارائه درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» مهلتی وجود دارد؟

برای ارائه درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» 120 روز تقویمی زمان دارید. این دوره 120 روزه از فردای روزی که MCP رای اعتراض را به شما ابلاغ می‌کند، یا از فردای روز درج مهر پست بر روی اطلاعیه رای اعتراض آغاز می‌شود.



اگر «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را دریافت نکنید، درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» را می‌توانید در هر زمان ارائه کنید.

آیا در مدت انتظار برای «دادرسی منصفانه ایالتی» می‌توانم همچنان خدمات را دریافت کنم؟

بله، اگر هم‌اکنون تحت درمان هستید و می‌خواهید خدمات درمانی طی فرآیند اعتراض ادامه یابد، درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» را باید ظرف 10 روز از تاریخ درج مهر پست بر روی اطلاعیه رای اعتراض یا ابلاغ آن به شما «یا» پیش از دریافت خبر توقف یا کاهش خدمات از MCP، تسلیم کنید. در درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» باید ذکر کنید که همچنان خواستار دریافت خدمات درمانی هستید. در ضمن، در مدت رسیدگی به درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» الزامی برای پرداخت هزینه خدمات نخواهید داشت.

اگر خواستار ادامه ارائه مزایا شوید و رای نهایی «دادرسی منصفانه ایالتی» تاییدکننده رای کاهش یا توقف خدمات جاری باشد، ممکن است ملزم به پرداخت هزینه خدماتی شوید که در مدت رسیدگی به درخواست «دادرسی منصفانه ایالتی» به شما ارائه شده بود؛

**اگر نتوانم 90 روز برای دریافت رای «دادرسی منصفانه ایالتی» منتظر بمانم، چه می‌شود؟**

اگر تشخیص دهید که انتظار در بازه زمانی معمول 90 روزه احتمالاً باعث بروز مشکلات جدی جسمی، شامل مشکلات مربوط به دستیابی به/حفظ/بازیابی عملکردهای حیاتی مهم خواهد شد، می‌توانید خواستار «دادرسی منصفانه ایالتی» فوری (سریع‌تر) شوید. «بخش دادرسی‌های ایالتی» از «اداره خدمات اجتماعی» درخواست شما برای «دادرسی منصفانه ایالتی» فوری را بررسی و درباره پذیرفتن یا نپذیرفتن آن تصمیم می‌گیرد. اگر درخواست دادرسی فوری تایید شود، جلسه دادرسی برگزار و رای آن ظرف 3 روز کاری از تاریخ وصول درخواست به بخش دادرسی‌های ایالتی صادر می‌شود.

**اطلاعات مهم درباره برنامه DRUG Medi-Cal ایالت کالیفرنیا**

**چه کسانی می‌توانند از Medi-Cal بهره‌مند شوند؟**  
اگر جزو یکی از گروه‌های زیر باشید، واجد شرایط Medi-Cal محسوب می‌شوید:

- 65 ساله یا بالاتر
- زیر 21 سال
- بزرگسال، بین 21 و 65 سال بر اساس صلاحیت درآمدی
- نابینا یا معلول
- باردار
- پناهنده خاص، یا مهاجر اهل کوبا/هاییتی
- ساکن آسایشگاه

برای بهره‌مندی از Medi-Cal باید ساکن کالیفرنیا باشید. برای دریافت درخواست‌نامه Medi-Cal با دفتر خدمات اجتماعی محلی کانتی خود تماس بگیرید یا به آنجا مراجعه کنید. این درخواست‌نامه را می‌توانید از نشانی

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx> نیز دریافت کنید.

### آیا استفاده از Medi-Cal هزینه دارد؟

بسته به پولی که هر ماه دریافت یا کسب می‌کنید، ممکن است ملزم به پرداخت هزینه خدمات Medi-Cal شوید.

- اگر درآمد شما کمتر از حدود تعیین شده در Medi-Cal برای تعداد افراد خانوار شما باشد، مجبور به پرداخت هزینه خدمات Medi-Cal نخواهید بود.
- اگر درآمد شما بیش از حدود Medi-Cal مربوط به اندازه خانواده شما باشد، باید بخشی از هزینه خدمات Medi-Cal یا خدمات درمان SUD را بپردازید. مبلغ قابل پرداخت «سهم هزینه» نامیده می‌شود. پس از این که «سهم هزینه» خود را بپردازید، Medi-Cal بقیه صورتحساب پزشکی ماهانه تحت پوشش را می‌پردازد. در ماه‌هایی که هزینه پزشکی ندارید، نباید مبلغی بپردازید.
- ممکن است لازم باشد که «سهم بیمار» را برای درمان‌های تحت پوشش Medi-Cal بپردازید. یعنی در هر نوبت دریافت خدمات پزشکی یا درمان SUD یا داروی نسخه‌ای مبلغی نقدی می‌پردازید و در صورت مراجعه به

بخش اورژانس بیمارستان برای دریافت خدمات معمول، سهم بیمار می‌پردازد.

ارائه‌دهنده به شما خواهد گفت که آیا پرداخت سهم بیمار ضروری است یا خیر.

### آیا Medi-Cal هزینه حمل و نقل را پوشش می‌دهد؟

اگر رفت و آمد به/از مراکز پزشکی یا مراکز درمان سوءمصرف الکل و مواد مخدر برای شما دشوار باشد، برنامه Medi-Cal می‌تواند در این زمینه به شما کمک کند.

- کودکان می‌توانند از خدمات برنامه «بهداشت و پیشگیری از معلولیت کودکان» (CHDP) استفاده کنند. همچنین می‌توانید با دفتر محلی خدمات اجتماعی کانتی خود به شماره 408-937-2250 یا 1-800-689-6669 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات از اینترنت، به [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov) مراجعه کنید و از بخش Services (خدمات) گزینه Medi-Cal را انتخاب کنید.

- برای بزرگسالان، Medi-Cal ارائه‌دهندگان «حمل و نقل غیرپزشکی» (NMT) را تایید کرده است. برای آشنایی بیشتر با خدمات حمل و نقل از طریق شماره 408-792-5666 با MCP تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید با دفتر خدمات اجتماعی کانتی خود نیز تماس بگیرید: 408-758-3800 یا 1-877-962-3633.

### حقوق و وظایف اعضا

- به عنوان گیرنده خدمات Drug Medi-Cal از چه حقوقی برخوردارم؟ شما، به عنوان فرد واجد شرایط Medi-Cal و ساکن کانتی سانتا کلارا، حق دارید که خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر را بر اساس ضرورت پزشکی از MCP دریافت کنید. شما حق دارید که:
- با رعایت احترام، توجه شایسته به حریم خصوصی و لزوم حفظ محرمانگی اطلاعات پزشکی، تحت درمان قرار بگیرید.
- اطلاعات مربوط به گزینه‌ها و جایگزین‌های درمانی موجود را به روشی متناسب با وضعیت و توانایی درک‌تان دریافت کنید.

- در روند تصمیم‌گیری درباره فرآیند درمان سوءمصرف مواد مخدر مشارکت داده شوید و به حق شما برای نپذیرفتن درمان احترام گذاشته شود.
- از امکان دسترسی بهنگام به خدمات، شامل خدمات شبانه‌روزی و 7 روز در هفته، بر اساس ضرورت پزشکی، برای درمان مشکلات اضطراری یا اوضاع فوری یا بحرانی بهره‌مند شوید.
- اطلاعات مندرج در این کتابچه راهنما درباره خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر با پوشش طرح بیمه DMC کانتی سانتاکلارا، دیگر تعهدات MCP و حقوق شما همانطور که در این کتابچه توضیح داده شده است، می‌باشد.
- از اطلاعات پزشکی محرمانه شما محافظت شود.
- رونوشت پرونده پزشکی خود را درخواست و دریافت کنید، و خواستار اصلاح یا تصحیح محتویات آن طبق 45 CFR §164.524 و 164.526 شوید.
- اطلاعات کتبی را، بنا به درخواست، در قالب‌های دیگر (مانند بریل، چاپ درشت و صوتی)، به موقع و به روش متناسب با قالب درخواستی دریافت کنید.
- خدمات ترجمه شفاهی را برای زبان ترجیحی خود دریافت کنید.
- خدمات درمان SUD را از MCP که الزامات قرارداد خود با ایالت را در حوزه‌های دسترسی‌پذیری خدمات، تضمین ظرفیت و خدمات کافی، هماهنگی و پیوستگی خدمات و پوشش و مجوز خدمات رعایت می‌کند، دریافت کنید.
- در صورت خردسال بودن، به «خدمات رضایت خردسالان» دسترسی داشته باشید.
- اگر طرح بیمه فاقد کارمند یا ارائه‌دهنده طرف قرارداد برای ارائه خدمات مورد نیاز باشد، به موقع به خدمات ضروری پزشکی خارج از شبکه دسترسی پیدا کنید. «ارائه‌دهنده خارج از شبکه» یعنی ارائه‌دهنده‌ای که در فهرست ارائه‌دهندگان MCP نیست. کانتی باید تضمین کند که شما بابت مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه هزینه اضافه پرداخت نمی‌کنید. برای کسب اطلاعات درباره دریافت خدمات از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه می‌توانید با خدمات اعضا به شماره 408-792-5666 تماس بگیرید.
- از متخصص مجاز خدمات درمانی در حوزه شبکه کانتی یا خارج از شبکه، به صورت رایگان نظر کارشناسی بخواهید.
- از امکان طرح شکایت شفاهی یا کتبی از عملکرد سازمان یا کیفیت خدمات برخوردار شوید.

- پس از دریافت اطلاعاتی رای عدم پذیرش مزایا از امکان اعتراض کتبی یا شفاهی برخوردار شوید.
- خواستار دادرسی منصفانه ایالتی Medi-Cal شوید و اطلاعات مربوط به شرایط پذیرش درخواست دادرسی منصفانه فوری را دریافت کنید.
- از هر نوع محدودیت یا انزوا به عنوان ابزار اعمال فشار، تنبیه، سهلّت، یا انتقام مصون بمانید.
- از امکان استفاده آزادانه از این حقوق بدون تاثیرگذاری بر رفتار MCP، ارائه‌دهندگان یا ایالت، بهره‌مند شوید.

### به عنوان گیرنده خدمات Drug Medi-Cal چه وظایفی بر عهده من است؟ به عنوان گیرنده خدمات Drug Medi-Cal وظیفه دارید که:

- اطلاعات مربوط به اعضا را که از MCP دریافت کرده‌اید، به دقت بخوانید. این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا با خدمات موجود و روش بهره‌مندی از خدمات درمانی در مواقع ضروری آشنا شوید.
- نوبت‌های درمانی تعیین شده را رعایت کنید. در صورت رعایت برنامه درمان، بهترین نتیجه را کسب خواهید کرد. اگر نتوانید به موقع به مرکز درمانی مراجعه کنید، باید موضوع را از حداقل 24 ساعت قبل به ارائه‌دهنده اطلاع دهید تا در روز و ساعت دیگری برای شما نوبت گرفته شود.
- در هنگام مراجعه به مراکز درمانی حتماً کارت Medi-Cal و کارت شناسایی عکسدار همراه داشته باشید.
- در صورت نیاز به مترجم، موضوع را پیش از مراجعه به ارائه‌دهنده اطلاع دهید.
- برای این که برنامه درمان به دقت تدوین شود، لازم است که همه مشکلات پزشکی خود را به ارائه‌دهنده اطلاع دهید. هرچه اطلاعات مربوط به نیازهایتان کامل‌تر باشد، روند درمان شما موفقیت‌آمیزتر خواهد بود.
- پرسش‌های احتمالی خود را حتماً با ارائه‌دهنده در میان بگذارید. فهمیدن کامل برنامه درمان و دیگر اطلاعاتی که در روند درمان دریافت می‌کنید، بسیار مهم است.
- برنامه درمانی را که مورد توافق شما و ارائه‌دهندگان قرار گرفته است، رعایت کنید.

- مایل به ایجاد رابطه کاری مستحکم با ارائه‌دهنده معالج خود باشید.
- پرسش‌های خود درباره خدمات یا مشکلات برطرف نشده بین خود و ارائه‌دهنده‌تان را با MCP در میان بگذارید.
- تغییرات مربوط به اطلاعات شخصی خود را به ارائه‌دهنده و MCP اطلاع دهید. مثلاً اعلام تغییر نشانی، شماره تلفن و دیگر اطلاعات پزشکی تاثیرگذار بر امکان مشارکت در روند درمان، الزامی است.
- با کارکنان مرتبط با فرآیند درمان محترمانه و مودبانه رفتار کنید.
- موارد مشکوک کلاهبرداری یا تخلف را گزارش کنید.

▪ 1-800-822-6222 یا

▪ ایمیل [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov)

▪ می‌توانید از فرم آنلاین نیز استفاده کنید:

<https://apps.dhcs.ca.gov/stopfraud/Default.aspx>

پیوست A: راهنمای ارائه‌دهندگان  
فهرست ارائه‌دهندگان خدمات بزرگسالان

ارائه‌دهنده خدمات بزرگسالان	نشانی	تلفن	نوع خدمات	زبان غیر انگلیسی-زبان
مرکز درمانی Alexian	2101 Alexian Dr. Suites A & B San Jose, CA 95116	408-272-6577	OTP/NTP (برنامه درمان سوء مصرف تریاک و مواد مخدر)	دسترسی به زبان اسپانیولی در محل؛ (فقط پرستاری: کانتونس، ماندارین)
CADS (خدمات الکل و مواد مخدر در همه مراکز کانتی)	264 N. Morrison Av. San Jose, CA 95126	408-885-1003	اقامتی مردانه و مختلط غیر <b>MEDI-CAL</b>	فقط انگلیسی
Caminar/خدمات ت خانواده و کودکان	950 W. Julian St. San Jose, CA 95126	408-292-9353	سرپایی	اسپانیولی
Caminar/خدمات ت خانواده و کودکان	2218 N. 1 <sup>st</sup> St. San Jose, CA 95131	408-538-0880	سرپایی، سرپایی ویژه، بستری مقطعی	ماندارین، روسی، اسپانیولی
Caminar/خدمات ت خانواده و کودکان	375 Cambridge Ave. Palo Alto, CA 94306	650-326-6576	سرپایی	فقط انگلیسی
Gardner-Proyecto Primavera	614 Tully Rd. San Jose, CA 95111	408-977-1591	سرپایی	اسپانیولی
درمانگاه Central Valley	2425 Enborg Ln. San Jose, CA 95128	408-885-5400	OTP/NTP (برنامه درمان سوء مصرف تریاک و مواد مخدر)	اسپانیولی، تاگالوگ لهستانی (فقط MD: ویتنامی، عربی)

زبان غیر انگلیسی- زبان	نوع خدمات	تلفن	نشانی	ارائه‌دهنده خدمات بزرگسالان
اسپانیولی	سرپایی	408-792- 5656	976 Lenzen Ave. San Jose, CA 95126	درمان و بهبود مرکزی
اسپانیولی، تاگالوگ، ویتنامی؛ (دسترسی به لهجه‌های چینی و ژاپنی در منزل)	سرپایی	408-271- 3900	1340 Tully Rd. # 304 San Jose, CA 95122	HealthRight 360 / AARS
فقط انگلیسی	مدیریت اقامت و ترک اعتیاد؛ فقط مردان	408-283- 8555	650 S. Bascom Ave. #C San Jose, CA 95128	Horizon South
فقط انگلیسی	سرپایی غیر <b>MEDI-CAL</b>	408-445- 3400	602 E. Santa Clara St. San Jose 95112	مرکز درمانی سرخپوستان
اسپانیولی	اقامتی پیرا- زایمانی؛ زنان با کودک زیر 5 سال	408-281- 6570	San Jose, CA 95138	Parisi House on the Hill
اسپانیولی	سرپایی	408-782- 6300	16433 Monterey Rd. #140 Morgan Hill, CA 95037	سرپایی Pathway
اسپانیولی، تاگالوگ، ویتنامی	اقامتی مختلط	408-998- 5191	San Jose, CA 95112	Pathway House



فقط انگلیسی	اقامتی و مدیریت ترک اعتیاد؛ فقط زنان	408-281- 6555	San Jose, CA 95138	Pathway Mariposa Lodge
اسپانیولی، تاگالوگ	سرپایی زنان و کودکان خردسال	408-885- 5400	2425 Enborg Ln. San Jose, CA 95128	برنامه سوء مصرف مواد مخدر پیرا- زایمانی (PSAP)
اسپانیولی؛ <b>(فقط MD)</b> عربی و ویتنامی)	OTP/NTP (برنامه درمان سوء مصرف تریاک و مواد مخدر)	408-852- 2420	90 W Highland Ave. San Martin, CA 95046	درمانگاه کانتی جنوبی

### فهرست ارائه دهندگان خدمات نوجوانان

غیر انگلیسی-زبان	نوع خدمات	تلفن	نشانی	ارائه دهنده خدمات نوجوانان
فقط انگلیسی	اقامتی همه مراکز مردانه و همه مراکز زنانه	408-281- 0708	90 Great Oaks Blvd. #108 San Jose, CA 95119	Advent Group Ministries
کانتونس، اسپانیولی	سرپایی، سرپایی ویژه	408-281- 0708	90 Great Oaks Blvd. #108 San Jose, CA 95119	Advent Group Ministries
ژاپنی، اسپانیولی	سرپایی غیر <b>MEDI-CAL</b>	408-975- 2730	2400 Moorpark Ave Suite 300 San Jose, CA 95128	افراد آسیایی آمریکایی برای مشارکت اجتماعی
اسپانیولی، ویتنامی	مراکز سرپایی و مدارس	408-272- 6518	2101 Alexian Dr. San Jose, CA 95116	خدمات کودکان، خانواده و جامعه (CFCS)

اسپانیولی؛ (*دسترسی به ویتنامی، لهجه‌های چینی و ژاپنی در منزل)	مراکز سرپایی و مدارس	408-271- 3900	1340 Tully Rd. # 304 San Jose, CA 95122	HealthRight 360 / AARS
اسپانیولی، ویتنامی	Juvenile Detention Ranch	408-201- 7600	19050 Malaguerra Ave Morgan Hill, CA 95037	Pathway James Ranch

### پیوست B: واژه‌نامه سرنام‌ها

بخش خدمات بهداشت رفتاری	:BHSD
بهداشت و پیشگیری از بیماری کودکان	:CHDP
وزارت خدمات درمانی	:DHCS
Drug Medi-Cal	:DMC
راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی	:DSM
غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای درمان به کمک دارو	:EPSDT MAT
Managed Care Plan	:MCP
حمل و نقل غیرپزشکی	:NMT
اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا	:NOABD
برنامه سوءمصرف تریاک و مواد مخدر	OTP-NTP
اختلال سوءمصرف مواد مخدر	:SUD
خدمات درمان مصرف مواد مخدر	:SUTS
مدیریت هدفمند پرونده	:TCM