

**\*[НАЗВАНИЕ ОКРУГА]**

**О страховании и оплате услуг  
психиатрии, психического  
здоровья и психотерапии (МНР)  
Справочное Руководство для  
пациентов и получателей услуг  
(страхователей)**

**Специализированные услуги в  
сфере охраны психического  
здоровья**

**\*[ План медицинского страхования психического здоровья Адрес  
город, код почты, Калифорния]**

## СОДЕРЖАНИЕ


ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ .....	3
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....	4
ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL .....	7
КУДА ОБРАТИТЬСЯ, ЕСЛИ ВЫ ИЛИ ВАШИ ЗНАКОМЫЕ НУЖДАЕТЕСЬ В ПОМОЩИ .....	11
ОЦЕНКА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ И ПСИХИАТРИЧЕСКИХ УСЛУГ .....	14
ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ .....	26
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ .....	29
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОТКАЗА В УСЛУГАХ И ПОКРЫТИИ В ВАШЕМ ПЛАНЕ СТРАХОВАНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ .....	39
ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ .....	44
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ .....	47
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ (ОБЫЧНАЯ И УСКОРЕННАЯ) .....	50
ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ СЛУШАНИЯХ НА УРОВНЕ ШТАТА .....	58
УКАЗАНИЯ И РАСПОРЯЖЕНИЯ, СОСТАВЛЕННЫЕ ЗАРАНЕЕ .....	62
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ (СТРАХОВАТЕЛЕЙ) .....	64

## ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

### Другие языки

Вы можете бесплатно получить это Справочное руководство для пациентов и получателей услуг (страхователей) (далее- «Справочное Руководство») и другие материалы на других языках. Позвоните в службу сервиса клиентов \*[название

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

плана медицинского страхования в области психического здоровья]. Звонок по телефону бесплатен.


### **Другие форматы**

Вы можете получить эту информацию бесплатно в других вспомогательных форматах, например, на шрифте Брайля, крупным шрифтом (напр., 18 «пунктов» (pt) или в аудио формате. Позвоните в \*[название плана медицинского страхования в области психического здоровья]. Звонок по телефону бесплатный.

### **Услуги устного переводчика**

Вам не обязательно привлекать члена семьи или друга в качестве переводчика. Бесплатные услуги устного переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются круглосуточно. Чтобы получить это Справочное Руководство на другом языке или помощь устного переводчика, лингвистические и культурные услуги, позвоните в \*[название плана медицинского страхования в области психического здоровья]. Звонок по телефону бесплатный.

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### Почему важно прочитать это руководство?

\*[План медицинского страхования в области психического здоровья может вставлять приветственное сообщение для новых получателей, включая информацию о сфере обслуживания, охватываемой планом страхования психического здоровья. **Примечание.** При необходимости измените нумерацию страниц и заголовки.]

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

Вы узнаете:

- Как получить специализированную психиатрическую помощь
- Какие услуги оплачиваются
- Что делать, если у вас возникли вопросы или трудности
- Ваши права и обязанности в качестве страхователя (клиента) страхования Medi-Cal

Если вы еще не прочитали это Справочное Руководство, вам следует сохранить его, чтобы вы могли прочитать его позже. Этот и другие письменные материалы доступны либо в электронном виде по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования в области психического здоровья], либо в печатной форме из плана медицинского страхования в области психического здоровья бесплатно. Позвоните в ваше управление плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону \*[план медицинского страхования в области психического здоровья], ввести здесь номер бесплатного телефона, если он отличается от нижнего колонтитула], если вам нужна печатная копия.

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



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

Если вы не владеете английским языком, воспользуйтесь бесплатными услугами переводчиков. Позвоните в \*[название плана медицинского страхования в области психического здоровья] \*[план медицинского страхования в области психического здоровья должен указать номер(а) бесплатного телефона, если он отличается от нижнего колонтитула]. Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья работает круглосуточно.

Вы также можете связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по телефону \*[план медицинского страхования в области психического здоровья должен указать номер(а) бесплатного телефона], если вам нужен еще один экземпляр этого Справочного Руководства или другие письменные материалы в альтернативных форматах, таких как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудио. Служба сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья поможет вам.

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

Данная информация доступна на языках, перечисленных ниже.

- \*[План медицинского страхования в области психического здоровья для списка распространенных языков]

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

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

- Выяснить, \*соответствуете ли вы критериям для получения специализированной психиатрической помощи округа или его сети учреждений-поставщиков.
- Предоставить оценку, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

специализированной психиатрической помощи.

- Предоставить бесплатный номер телефона, по которому можно звонить круглосуточно, чтобы получить информацию о том, как получить услуги плана медицинского страхования в области психического здоровья. \*[План медицинского страхования в области психического здоровья должен ввести номер бесплатного телефона].
- Обеспечить достаточное количества учреждений поблизости, чтобы вы могли получить услуги по лечению психических заболеваний, оплачиваемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся.
- Информировать вас и проводить обучение по услугам, доступным в рамках вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья.
- Предоставлять вам услуги на вашем языке или с помощью переводчика (при необходимости) бесплатно и информировать вас о том, что услуги переводчика доступны.
- Предоставлять письменную информацию о том, что вам доступно на других языках или в альтернативных формах, таких как шрифт Брайля или крупный шрифт. \*[Администрация округа должна вставить дополнительную информацию о материалах на распространенных языках, наличии альтернативных форматов, наличии вспомогательных средств и услуг и т. д.].
- Уведомлять вас о любых существенных изменениях в информации, указанной в этом Справочном Руководстве, не позднее, чем, за 30 дней до предполагаемой даты вступления изменений в силу. Изменение считается существенным, когда происходит увеличение или уменьшение количества или типов доступных услуг, или если происходит увеличение или уменьшение количества сетевых учреждений-поставщиков услуг, или если имеются какие-либо другие изменения, которые могут повлиять на оплату услуг, получаемые вами через План медицинского страхования в области психического здоровья.



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- При необходимости координировать ваше лечение с другими планами или системами оказания помощи, чтобы облегчить переход на другой вид лечения и направлять пациентов к специалистам, гарантируя, что цикл направлений будет закрыт, а новое учреждение примет пациента на лечение.

### **Дополнительная Специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Вставить здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

### **ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЕ MEDI-CAL**

#### **Кто может получить страхование Medi-Cal?**

Для принятия решения о том, какой тип медицинского страхования вы можете получить по программе Medi-Cal, учитываются различные факторы. Они включают:

- Ваши доходы и заработки
- Ваш возраст
- Возраст детей, которых вы воспитываете
- Беременность, потеря зрения или нетрудоспособность (инвалидность)
- Наличие у вас федерального страхования Medicare

Вы должны проживать в Калифорнии, чтобы иметь право на страхование Medi-Cal. Если вы считаете, что имеете право на страхование Medi-Cal, прочитайте информацию о том, как оформить страховку ниже.

#### **Как я могу оформить страховку Medi-Cal?**

Вы можете подать заявление на получение Medi-Cal в любое время года. Вы можете выбрать один из следующих способов подачи заявления. Конкретные адреса и контактные телефоны для каждого из вариантов можно найти по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- **По почте:** подайте заявление на участие в программе Medi-Cal с помощью единого упрощенного приложения, которое предоставляется на английском и других языках по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Отправьте заполненные заявления в местное отделение:

\*[Администрация округа указывает здесь почтовый адрес местного отделения социальных служб.]



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- По телефону: чтобы подать заявление по телефону, позвоните в отделение по месту вашего проживания по телефону:

\*[Администрация округа указывает здесь номер телефона местного отделения социальных служб.]

- Лично. Чтобы подать заявление лично, найдите местное отделение по адресу, указанному ниже. Здесь вы можете получить помощь в заполнении заявления. В качестве альтернативы, если вы проживаете в другом округе, посетите веб-сайт, указанный выше.

\*[Администрация округа указывает здесь информацию о местоположении местного отделения социальных служб.]

- Онлайн: подайте заявление онлайн на сайте [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) или [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com). Заявки безопасно передаются непосредственно в местное окружное отделение социальных служб, поскольку страхование Medi-Cal предоставляется на уровне округа.

\*[Администрация округа указывает здесь информацию о местоположении местного отделения социальных служб.]

Если вам нужна помощь в подаче заявления или у вас есть вопросы, вы можете бесплатно связаться с обученным сертифицированным консультантом по вопросам регистрации (СЕС). Позвоните по телефону **1-800-300-1506** или найдите местного СЕС на странице <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

Если у вас остались вопросы о программе Medi-Cal, вы можете узнать больше на <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

### **Что такое «служба экстренной медицинской помощи»?**

Служба экстренной медицинской помощи — это услуги для страхователей (клиентов), которые столкнулись с неожиданным заболеванием, в том числе неотложным психиатрическим состоянием.

Угрожающее жизни состояние здоровья имеет настолько серьезные симптомы (возможно, включая сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент может произойти следующее:

- Здоровье человека (или, в отношении беременной женщины, ее здоровье или здоровье будущего ребенка) может оказаться под угрозой.
- Серьезные проблемы с функциями организма



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



- Серьезные проблемы с любым органом или частью тела

Угрожающее состояние психического здоровья возникает, когда обычный человек думает, что кто-то:

- Представляет в настоящее время опасность для себя или другого лица из-за психического состояния здоровья или подозрения на психическое заболевание.
- Не способен обеспечить или использовать пищу, одежду или кров из-за того, что похоже на психическое состояние.


Услуги неотложной помощи для страхователей (клиентов) Medi-Cal покрываются круглосуточно. Для получения неотложной помощи предварительного разрешения не требуется. Страхование Medi-Cal покрывает случаи неотложных состояний, независимо от того, вызвано ли это состояние медицинским или психическим заболеванием (эмоциональным или психическим). Если вы являетесь страхователем (клиентом) программы Medi-Cal, вы не получите счет для оплаты обращения в отделение неотложной помощи, даже если это не будет неотложным состоянием. Если вы считаете, что у вас экстренная ситуация, позвоните по номеру 911 или обратитесь за помощью в любую больницу или другое учреждение.

### **Предоставляются ли транспортные услуги?**

медицинские и немедицинские транспортные услуги могут быть предоставлены страхователям (клиентам) программы Medi-Cal, которые не могут обеспечить себе транспортировку/транспортное средство самостоятельно и у которых есть медицинская необходимость в получении определенных услуг, оплачиваемых страхованием Medi-Cal. Если вам нужна помощь с транспортом, обратитесь в ваш план координируемого медицинского обслуживания ( ) за получением информации и помощью.

Если у вас есть страхование Medi-Cal, но вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обеспечения, и вы нуждаетесь в транспортных

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

услугах, вы можете обратиться за помощью в окружную администрацию плана страхования в области психического здоровья. Когда вы обратитесь в транспортную компанию, они запросят информацию о дате и времени вашего приема. Если вам требуются услуги транспорта и ситуация не является экстренной ситуацией, ваш врач может забронировать такие услуги и связать вас с поставщиком транспортных услуг, чтобы скоординировать вашу поездку на назначенный приём и обратно.

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


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

Для обращения местного населения жителей за помощью в кризисной ситуации и доступа к местным программам страхования в области психического здоровья, позвоните в службу сервиса клиентов \*[плана медицинского страхования в области психического здоровья, и введите номер(а) круглосуточной линии кризисной помощи].

### **Дополнительная Специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

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

Многие люди переживают трудные времена в жизни и могут испытывать проблемы с психическим здоровьем. Самое важное, что нужно знать, это то, что помощь предоставляется. Если вы или член вашей семьи имеете право на страхование Medi-Cal и нуждаетесь в психиатрической помощи, вам следует позвонить в свою службу психиатрической помощи по телефону \*[служба психиатрической помощи указывает номер телефона]. Администрация вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья, если они считают, что вам или члену вашей семьи необходима психиатрическая помощь, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. План страхования в области психического здоровья поможет вам найти учреждение-поставщика услуг, которые могут вам понадобиться.

Вы должны позвонить в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья, если у вас или члена семьи отмечается один или несколько из следующих признаков:

- Депрессия (или чувство безнадежности, беспомощности или подавленности) или ощущение, что вы не хотите жить
- Потеря интереса к деятельности, которую вы обычно любите делать
- Значительная потеря в весе или прибавка веса за короткий период времени
- Спите слишком много или слишком мало
- Замедленные или слишком быстрые физические движения
- Чувство усталости почти каждый день
- Чувство бесполезности или чрезмерной вины



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- Трудности мышления, концентрации и/или принятия решений
- Снижение потребности во сне (чувство «отдохнувшего» уже после нескольких часов сна)
- Мысли возникают слишком быстро, чтобы вы успевали за ними
- Говорите очень быстро или не можете перестать говорить
- Вера в то, что люди хотят вас «достать»
- Слышите голоса и/или звуки, которые другие не слышат
- Видите то, чего не видят другие
- Не можете ходить на работу или посещать учебное заведение из-за депрессии (или чувства безнадежности, беспомощности или подавленности)
- Длительный период отсутствия заботы о личной гигиене (чистоплотность)
- У вас проблемы с пониманием людей и отношениями с ними
- Отстранение или уход от других людей
- Плачете часто и без причины
- Часто злитесь и «вспыхиваете» без причины
- Частые перепады настроения
- Чувство тревожности или беспокойства большую часть времени
- Ведете себя таким образом, что другие называют странным или причудливым поведением, которое выходит за рамки культурных норм человека

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

Вы можете связаться службой сервиса клиентов вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья по номеру телефона \*[XXX-XXX-XXXX] или планом управляемого медицинского обеспечения для осмотра и оценки вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у них проявляются какие-либо признаки или проблемы с психическим здоровьем. Если ваш ребенок или подросток



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

имеет право на участие в программе Medi-Cal, а оценка плана медицинского страхования в области психического здоровья показывает, что необходима специализированная психиатрическая помощь, покрываемая планом медицинского страхования в области психического здоровья, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья обеспечит предоставление услуг для вашего ребенка или подростка. Служба сервиса клиентов вашего плана управляемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться со службой сервиса клиентов плана страхования психического здоровья, если они считают, что ваш ребенок или подросток нуждается в психиатрической помощи, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания. Кроме того, предоставляются и услуги для родителей, которые чувствуют себя не в состоянии справиться с родительскими обязанностями, или имеющих проблемы с психическим здоровьем.

Следующий контрольный список может помочь вам оценить, нуждается ли ваш ребенок в помощи, например, в психиатрической помощи. Если присутствует более одного признака или они сохраняются в течение длительного периода времени, это может указывать на более серьезную проблему, требующую профессиональной помощи. Вот некоторые признаки, на которые следует обратить внимание:

- Проблемы с концентрацией внимания или неподвижностью, что подвергает ребёнка физической опасности или вызывает проблемы в школе.
- Сильное беспокойство или страхи, которые мешают повседневной деятельности ребёнка
- Внезапный непреодолимый страх без причины, сопровождающийся иногда учащенным сердцебиением или учащенным дыханием
- Ребёнок чувствует себя очень грустным или отдаляется от других в течение двух или более недель, что вызывает проблемы с повседневной деятельностью
- Резкие перепады настроения у ребёнка, вызывающие проблемы в отношениях



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- Резкие изменения в поведении ребёнка
- Отказ от еды, рвота или использование слабительных для снижения веса.
- Повторяющееся употребление алкоголя или наркотиков
- Тяжелое, неконтролируемое поведение, которое может причинить вред ему или другим
- Серьезные планы или попытки причинить себе вред или убить себя
- Повторяющиеся драки, использование оружия или серьезное намерение причинить вред другим

### **Дополнительная информация по Плану медицинского страхования психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

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

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

Специализированная психиатрическая помощь — это помощь для людей с психическими заболеваниями или эмоциональными проблемами, которые не может лечить обычный врач. Эти болезни или проблемы настолько серьезны, что мешают человеку продолжать свою повседневную деятельность.

К специализированной психиатрической помощи относятся:

- Психиатрическая и психологическая помощь
- Услуги по медикаментозной поддержке
- Целенаправленное ведение пациента



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- Услуги кризисного вмешательства
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Услуги стационарного лечения для взрослых
- Кризисные стационарные услуги
- Услуги интенсивного дневного лечения
- Дневная реабилитация
- Услуги психиатрического стационара
- Услуги психиатрических учреждений
- Услуги поддержки «равный равному» (доступны только для взрослых в некоторых округах, но несовершеннолетние могут иметь право на получение профилактических услуг и услуг по раннему выявлению\* диагностике и лечению, независимо от округа, в котором проживает пациент)

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

- Интенсивные услуги на дому
- Координация интенсивной терапии
- Терапевтические услуги по коррекции поведения
- Терапевтический патронажный уход

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




Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

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

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

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



медицинского обслуживания программы Medi-Cal потребуется ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, чтобы направить вас непосредственно в администрацию плана страхования в области психического здоровья, за исключением случаев чрезвычайной ситуации. Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья не может отклонить запрос на проведение первоначальной оценки, чтобы определить, соответствуете ли вы критериям для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья.

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

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

Вы можете получить специализированную психиатрическую помощь в округе, в котором вы проживаете, и, при необходимости, за его пределами. \*[В окружном отделении могут указать дополнительную информацию о зоне обслуживания, на которую распространяется план медицинского страхования в области психического здоровья]. В каждом округе есть специализированные службы по оказанию психиатрической помощи для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще нет 21 года, вы имеете право на дополнительное покрытие и оплачиваемые услуги в рамках Раннего и периодического раннего выявления, диагностики и лечения.

Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья \*[  
Администрация плана страхования в области психического здоровья, если



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

применимо, может добавить формулировку в скобках (или одно из медицинских учреждений, входящих в сеть плана страхования в области психического здоровья)] определит соответствие критериям на получение услуг специализированной психиатрической помощи. В этом случае администрация плана страхования в области психического здоровья направит вас на осмотр. Если вы не соответствуете критериям для получения специализированной психиатрической помощи, вас направят к администрации плана управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal или в платное учреждение, которое сможет определить, нужна ли вам неспециализированная психиатрическая помощь. Если администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья или учреждение-поставщик от имени плана медицинского страхования в области психического здоровья отклоняет, ограничивает, сокращает, задерживает или прекращает услуги, которые вы хотите или считаете, что должны получать, вы имеете право получить письменное уведомление (называемое «Уведомление об отказе в оплате услуг») в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, информирующее вас о причинах отказа и ваших правах на подачу апелляции и/или слушания на уровне штата. Вы также имеете право не согласиться с решением, подав апелляцию. Ниже вы можете найти дополнительную информацию о ваших правах на уведомление и о том, что делать, если вы не согласны с решением вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья.

Ваш план страхования в области психического здоровья поможет вам найти учреждение-поставщика услуг, которое может предоставить вам необходимую помощь. План страхования в области психического здоровья должен направить вас в ближайшее к вашему месту жительства/проживания учреждение\* или в соответствии со стандартами времени и расстояния, в такое учреждение услуг, которое удовлетворит ваши потребности.

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



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

Ваш план страхования в области психического здоровья должен соответствовать установленным штатом стандартам времени приема при планировании приема для получения услуг от плана медицинского страхования в области психического здоровья. Администрация плана страхования в области психического здоровья должна записать вас на прием в течение 10 рабочих дней после вашего несрочного запроса на начало обслуживания в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья;

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

Однако это время ожидания может быть более продолжительным, если ваше учреждение-поставщик услуг сочтёт, что более длительное время ожидания уместно и не причиняет вреда.

### **Кто решает, какие услуги я получу?**

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




Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к специализированной психиатрической помощи, если у вас есть проблемы с психическим здоровьем, вызванные травмой, участием в системе защиты детей, участием в системе правосудия по делам несовершеннолетних или в связи с отсутствием жилья. Кроме того, если вам еще не исполнился 21 год, в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья вам должны предоставлять необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые помогут исправить или улучшить ваше психическое состояние. Услуги, которые поддерживают, сохраняют, улучшают или делают более терпимым состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение от администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья. Администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна пригласить квалифицированного специалиста для проведения проверки с целью получения разрешения на

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

обслуживание. Этот процесс проверки называется предварительным разрешением на оказание специализированной психиатрической помощи. Процесс получения разрешения на оплату услуг плана медицинского страхования в области психического здоровья должен осуществляться в определенные сроки. Для вынесения стандартного предварительного разрешения администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна принять решение на основании запроса вашего лечебного учреждения так быстро, как того требует ваше состояние. Например, администрация вашего плана должна ускорить принятие решения о разрешении и предоставить уведомление на основе временных рамок, связанных с состоянием вашего здоровья, не позднее, чем через 72 часа после получения запроса на обслуживание, но не позднее, чем через 14 календарных дней после того, как администрация Плана медицинского страхования в области психического здоровья получит запрос.

Если вы или ваш врач запросите, или если в рамках плана страхования в области психического здоровья нужно получить дополнительную информацию от вашего учреждения (или от специалиста)- и предоставить для этого обоснование, сроки могут быть продлены дополнительно на период до 14 календарных дней. Примером того, когда продление может быть необходимо, является ситуация, когда администрация плана страхования в области психического здоровья считает, что может одобрить запрос вашего учреждения (специалиста) на лечение, если они получат дополнительную информацию от вашего учреждения (специалиста). Если администрация плана страхования в области психического здоровья продлевает срок для запроса учреждения (специалиста), округ направит вам письменное уведомление о таком продлении.

В услуги, требующие предварительного разрешения, входят такие услуги, как интенсивные услуги на дому, интенсивный курс лечения в стационаре, реабилитацию в стационаре, услуги коррекции поведения и терапевтические патронажные услуги. Вы можете обратиться в службу сервиса клиентов плана



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

страхования в области психического здоровья за дополнительной информацией о предварительном процессе получения разрешения. Позвоните в службу сервиса клиентов плана страхования в области психического здоровья, чтобы запросить дополнительную информацию.

Если администрация плана страхования в области психического здоровья отказывает, откладывает, сокращает или прекращает запрашиваемые услуги, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна отправить вам Уведомление об отказе в получении страховых услуг, в котором будет сказано, что вам отказано в услугах. Будет указано, что вы можете подать апелляцию, предоставлена информация о том, как подать апелляцию. Чтобы узнать больше о ваших правах на подачу жалобы или апелляции, если вы не согласны с решением администрации вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья об отказе вам в услугах или совершении других действий, с которыми вы не согласны, см. Подтверждение отказа в получении страховых услуг в разделе «Ваше психическое здоровье» на странице \*[Администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья, должна указать правильный номер страницы перед публикацией] в этом Справочном Руководстве.

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

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

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

состояние психического здоровья, считаются необходимыми с медицинской точки зрения и покрываются как услуги Раннего и периодического (профилактики), диагностики и лечения.

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

Если вы зарегистрированы в лечебном плане с координируемым медицинским обслуживанием Medi-Cal, у вас есть доступ к следующей амбулаторной психиатрической помощи в рамках вашего плана управляемого медицинского обслуживания Оценка психического здоровья и лечение, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию.

- Психологическое и нейропсихологическое обследование (диагностика) при наличии клинических показаний для оценки состояния психического здоровья.
- Амбулаторные услуги для отслеживания лекарств, отпускаемых по рецептам .
- Психиатрическая консультация.
- Услуги частных (внебольничных) лабораторий, лекарства (обратите внимание, что большинство лекарств покрывается по схеме «Fee-For-Service Medi-Cal»), расходные материалы и добавки.

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните напрямую в службу сервиса клиентов плана управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal. Если вы не участвуете в плане управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal, вы можете получить эти услуги у отдельных специалистов и в клиниках, которые работают с Medi-Cal. План страхования в области психического здоровья может помочь вам подобрать специалиста или клинику, которые могут помочь или подсказать вам, как найти специалиста или клинику.



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

Любая аптека, принимающая страхование Medi-Cal, для лечения психических заболеваний. Обратите внимание, что большинство отпускаемых по рецепту лекарств, продаваемых в аптеке, покрываются схемой «Fee-For-Service Medi-Cal», а не вашим планом управляемого медицинского обслуживания.

### **Как я могу получить другие услуги Medi-Cal (первичная медико-санитарная помощь /Medi-Cal), которые не покрываются Планом страхования психического здоровья?**


Если вы застрахованы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, страховая компания несет ответственность за поиск лечебного учреждения для вас. Если вы не зарегистрированы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания и у вас имеется «традиционное» покрытие от Medi-Cal, также называемое «Medi-Cal Fee-for-Service», вы можете обратиться в любое лечебное учреждение, принимающее страхование Medi-Cal. Вы должны сообщить этому учреждению, что у вас имеется страхование Medi-Cal, прежде чем вы начнете получать услуги. В противном случае вам может быть выставлен счет за эти услуги.

Вы можете пользоваться услугами по планированию семьи у в лечебном учреждении, которое не входит в сеть вашего плана медицинского страхования.

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

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

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



\*[Окружная администрация указывает здесь информацию о системе организованной доставки лекарственных средств Medi-Cal или информацию о медицинской программе Medi-Cal.]

### **Дополнительный План медицинского страхования в области психического здоровья. Особенности**

Указать особую информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

### **В каких случаях требуется психиатрическая помощь в стационаре?**


Вы можете быть госпитализированы, если у вас есть психическое состояние здоровья или симптомы психического состояния, которое нельзя безопасно лечить на более низком уровне медицинской помощи, и из-за психического состояния здоровья или симптомов психического состояния здоровья вы:

- Представляете собой текущую опасность для себя или других или несете угрозу значительного материального ущерба
- Не в состоянии обеспечить или использовать пищу, одежду или кров
- Представляете серьезный риск для вашего физического здоровья
- Недавнее значительное ухудшение способности функционировать в результате психического расстройства
- Нужна психиатрическая оценка, медикаментозное лечение или другое лечение, которое может быть предоставлено только в больнице

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь особую информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА ИЛИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ


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

Ваш план страхования в области психического здоровья размещает актуальный каталог лечебных учреждений-поставщиков медицинских услуг в Интернете. Если у вас есть вопросы о текущих поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный справочник лечебных учреждений, посетите ваш план страхования в области психического здоровья [администрация округа указывает ссылку на справочник лечебных учреждений-поставщиков] или позвоните в план страхования в области психического здоровья по бесплатному номеру телефона. Вы можете получить список в письменном виде или по почте, если вы попросите его.

План страхования в области психического здоровья может накладывать некоторые ограничения на ваш выбор лечебных учреждений-поставщиков медицинских услуг. Когда вы впервые начинаете получать специализированную психиатрическую помощь, вы можете запросить, чтобы ваш план страхования в области психического здоровья предоставил вам первоначальный выбор, по крайней мере, из двух учреждений-поставщиков. Ваш план страхования в области психического здоровья также должен позволять вам менять учреждение-поставщика. Если вы попросите сменить учреждение-поставщика услуг, план страхования в области психического здоровья должен позволять вам выбирать как минимум одного учреждения-поставщика услуг из двух, насколько это возможно

Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья несет ответственность за то, чтобы у вас был своевременный доступ к получению медицинской помощи, и чтобы рядом с вами было достаточно учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли получить услуги по лечению

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

психических расстройств, покрываемые планом медицинского страхования в области психического здоровья, если они вам понадобятся.


Иногда учреждения-поставщики плана медицинского страхования в области психического здоровья отказываются от предоставления специализированную психиатрическую помощь. Учреждения-поставщики в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья больше не могут заключать контракты с компанией медицинского страхования в области психического здоровья или принимать пациентов, которым требуется специализированная психиатрическая помощь по программе Medi-Cal самостоятельно или по запросу Плана медицинского страхования в области психического здоровья. В этом случае компания страхования в области психического здоровья должна добросовестно уведомить в письменной форме каждого человека, получающего специализированную психиатрическую помощь в лечебном учреждении.

Уведомление получателю должно быть предоставлено за 30 календарных дней до даты вступления в силу расторжения или за 15 календарных дней после того, как компания медицинского страхования в области психического здоровья узнает, что лечебное учреждение прекратит свою работу. В этом случае ваша компания медицинского страхования в области психического здоровья должна позволять вам продолжать получать услуги в учреждении, которое вышло из сети плана медицинского страхования в области психического здоровья, если и вы, и учреждение будете с этим согласны. Это называется «порядком непрерывности получения лечебных услуг». Подробнее об этом будет рассказано ниже.

## **Могу ли я продолжать получать услуги в моём нынешнем лечебном учреждении?**

Если вы уже получаете психиатрическую помощь в рамках плана координируемого медицинского обслуживания Medi-Cal, вы можете продолжать

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

получать помощь в этом учреждении, даже если вы получаете психиатрическую помощь в вашем лечебном учреждении плана медицинского страхования в области психического здоровья, если услуги, которые вы получаете от каждого из учреждений совместимы и не дублируются.

Кроме того, если вы уже получаете специализированную психиатрическую помощь в рамках другого плана медицинского страхования в области психического здоровья, плана координируемого ухода или от отдельного учреждения программы Medi-Cal, вы можете запросить «непрерывный уход», чтобы вы могли оставаться с вашим текущим лечебным учреждением на срок до 12 месяцев при определенных условиях, включая, помимо прочего, все следующие:

- Вы уже обращались в учреждение, которое запрашиваете;
- Вам необходимо продолжать получать услуги в нынешнем учреждении, чтобы продолжить текущее лечение, или потому, что переход в новое учреждение может повредить вашему психическому состоянию;
- Учреждение имеет квалификацию и соответствует требованиям Medi-Cal; и,
- Учреждение соглашается с требованиями плана медицинского страхования в области психического здоровья для заключения договора с администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья.

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать особую информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

## **ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

---



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

### **Психиатрическая помощь**

- Психиатрическая помощь — это индивидуальные, групповые или семейные лечебные услуги, которые помогают людям с психическими заболеваниями развить навыки выживания в повседневной жизни. Эти услуги также включают работу, которую выполняет лечебное учреждение, чтобы улучшить качество обслуживания лица, получающего услуги. Данный процесс включает в себя следующие мероприятия: оценка того, нужна ли вам услуга и эффективна ли она; планирование лечения для определения целей вашего психиатрического лечения и конкретных услуг, которые будут предоставляться; и «сопутствующие услуги», которые означают работу с членами семьи и вашими близкими (если вы дадите разрешение), чтобы помочь вам улучшить или сохранить ваши повседневные жизненные навыки. Психиатрическая помощь может быть оказана в клинике или в лечебном кабинете, по телефону или с помощью телемедицины, а также у вас дома или в других общественных местах. [Округ] (достаточно подробно указать любую дополнительную информацию относительно суммы, продолжительности и объема страховых услуг, доступных по Контракту, чтобы получатели понимали оплачиваемые услуги, на которые они имеют право. (42 C.F.R. § 438.10(g) (2)(iii)).

### **Услуги по медикаментозной поддержке**

- Эти услуги включают назначение, введение, отпуск и мониторинг



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

### **Целевое наблюдение за пациентами**

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

### **Услуги кризисного вмешательства**

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

### **Услуги по стабилизации кризиса**



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

### **Услуги стационарного лечения для взрослых пациентов**

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

### **Услуги кризисного стационарного лечения**

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

### **Интенсивные услуги в стационаре**



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

### **Реабилитация в стационаре**

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

### **Услуги психиатрического стационара**

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

### **Услуги психиатрического медицинского учреждения**

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



обслуживании в учреждении.

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


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

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

Если у вас есть вопросы об услугах Раннего и периодического выявления («скрининга»), диагностики и лечения, позвоните по телефону \*[окружная администрация должна указать соответствующую информацию здесь] или посетите веб сайт DHCS Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение\* \* в Интернете. ([DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment-webpage.](#))

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

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

терапии, интенсивные услуги на дому, и услуги по терапевтическому уходу в приемных семьях.

## **Услуги по коррекции поведения**

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

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

- Если вы живете дома, сотрудник Службы по коррекции поведения может работать с вами лично, чтобы уменьшить серьезные проблемы с поведением, попытаться избавить вас от необходимости обращаться за получением более специализированного ухода, например, в групповое стационарное учреждение для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами.
- Если вы проживаете в стационарном учреждении для детей и молодых людей в возрасте до 21 года с очень серьезными эмоциональными проблемами, с вами может работать сотрудник Службы по коррекции



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].


поведения, чтобы вы могли перейти на менее специализированный уровень ухода, например, в приемную семью или обратно домой.

Услуги по коррекции поведения помогут вам и вашей семье, опекуну или лицу, осуществляющему уход, узнать о новых способах коррекции проблемного поведения и способах улучшения поведения, которые позволят вам добиться успеха. Вы, сотрудник Службы по коррекции поведения, и ваша семья, человек, обеспечивающий вам уход, или опекун, будете работать вместе как одна команда над устранением проблемного поведения в течение короткого периода времени, пока вам больше не понадобятся Услуги по коррекции поведения. У вас будет план по коррекции поведения, в котором будет указано, что вы, ваша семья, лицо, осуществляющее уход, или опекун, и сотрудник Службы по коррекции поведения будете делать во время получения услуг по коррекции поведения, когда и где будут предоставляться Услуги по коррекции поведения. Сотрудник Службы по коррекции поведения может работать с вами в большинстве мест, где вам может понадобиться помощь в решении проблем с поведением. Это включает в себя ваш дом, приемную семью, детский дом, школу, лечение в стационаре и другие места в сообществе.

## **Координация интенсивной терапии**

Координация интенсивной терапии — это целевая служба патронажа (наблюдения) за пациентами, которая облегчает оценку, планирование ухода и координацию услуг для получателей в возрасте до 21 года, имеющих право на полный спектр услуг Medi-Cal и соответствующих критериям медицинской необходимости для этой услуги.

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

Компоненты услуги Координация интенсивной терапии включают оценку; планирование и реализацию услуг; мониторинг и адаптацию; и переход. Услуги по координации интенсивной терапии предоставляются в соответствии с принципами Интегрированной базовой практической модели, включая создание Команды по работе с детьми и семьей, чтобы обеспечить продвижение отношений сотрудничества между ребенком, семьей, а также задействованные системы обслуживания детей.

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

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

сообществе.

## **Интенсивные услуги на дому**

Интенсивные услуги на дому — это индивидуальные силовые меры, предназначенные для изменения или улучшения состояния психического здоровья, которые мешают функционированию ребенка/подростка, и направлены на то, чтобы помочь ребенку/подростку развить навыки, необходимые для успешного функционирования дома и в обществе и улучшить способности семьи ребенка/подростка помогать ребенку/подростку успешно функционировать дома и в обществе.

Интенсивные услуги на дому предоставляются в соответствии с индивидуальным планом лечения, разработанным в рамках Модели интегрированной основной практики Командой по работе с детьми и семьей в координации с общим планом обслуживания семьи, который может включать, помимо прочего, оценку, разработку плана, терапию, реабилитацию и обеспечение. Интенсивные услуги на дому предоставляются клиентам в возрасте до 21 года, которые имеют право на получение полного спектра услуг Medi-Cal и соответствуют критериям медицинской необходимости для этой услуги.

## **Терапевтический патронажный уход**

Модель услуги Терапевтический патронажный уход позволяет оказывать краткосрочную, интенсивную, индивидуализированную специализированную психиатрическую помощь с учетом травм детям в возрасте до 21 года, имеющим сложные эмоциональные и поведенческие потребности. Услуги включают разработку плана, реабилитацию и обеспечение. В рамках Терапевтического патронажного ухода дети передаются под опеку родителей, которые обучаются,



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

тщательно контролируются и поддерживаются программой терапевтического патронажного ухода.

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


Услуги, которые могут быть предоставлены по телефону или в качестве телемедицины:

- Психиатрическая помощь
- Услуги по медикаментозной поддержке
- Услуги кризисного вмешательства
- Целевое ведение пациента
- Координация интенсивной терапии
- Услуги поддержки по схеме «равный равному»

Некоторые компоненты услуг могут предоставляться посредством телемедицины или по телефону:

- Услуги интенсивного лечения в стационаре
- Реабилитация
- Услуги стационарного лечения для взрослых
- Услуги стационарного лечения в кризисных ситуациях
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Услуги, которые не могут быть предоставлены по телефону или посредством телемедицины:
  - Услуги психиатрического лечебного учреждения
  - Услуги психиатрического стационара
  - Услуги по коррекции поведения
  - Интенсивные услуги на дому
  - Терапевтический патронажный уход

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

## **ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОТКАЗА В УСЛУГАХ И ПОКРЫТИИ В ВАШЕМ ПЛАНЕ СТРАХОВАНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ**

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

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

### **Что такое «подтверждение отказа в оплате услуг»?**

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

1. Отказ или ограниченное разрешение на запрашиваемую услугу, включая решения, основанные на типе или уровне услуги,



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

медицинской необходимости, уместности, условиях или эффективности покрываемой услуги;

2. Сокращение объема, приостановка или прекращение ранее предусмотренной услуги;
3. Отказ полностью или частично в оплате услуги;
4. Несвоевременное оказание услуг;
5. Неспособность действовать в установленные сроки для стандартного разрешения жалоб и апелляций (если вы подадите жалобу в администрацию плана медицинского страхования в области психического здоровья, и администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не вернет вам письменное решение по вашей жалобе в течение 90 дней. Если вы подаете апелляцию в администрацию плана медицинского страхования в области психического здоровья, администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья не свяжется с вами с письменным решением по вашей апелляции в течение 30 дней, или если вы подали ускоренную апелляцию и не получили ответа в течение 72 часов.); или
6. Отклонение запроса страхователя касательно оспаривания финансовой ответственности.

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

Уведомление об отказе в получении страховых услуг — это письмо, которое администрация вашего плана страхования в области психического здоровья отправит вам, если примет решение об отказе, ограничении, сокращении, отсрочке или прекращении услуг, которые вы и ваше учреждение-поставщик услуг считаете необходимыми. Это включает отказ в оплате услуги, отказ на основании заявления о том, что услуги не покрываются, отказ на основании заявления о том, что услуги не являются необходимыми с медицинской точки зрения, отказ из-за того, что услуга предоставляется некорректной системой



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



предоставления или отказ в просьбе страхователя касательно оспаривания финансовой ответственности. Уведомление об отказе в получении страховых услуг также используется, чтобы сообщить вам о задержке в рассмотрении вашей жалобы, апелляции или ускоренной апелляции, или если вы не получили услуги в соответствии со стандартами сроков предоставления услуг в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья.

### **Время уведомления**

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

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

В некоторых случаях вы можете не получить Уведомление об отказе в оплате услуг. Вы по-прежнему можете подать апелляцию в окружное управление или, если вы завершили процесс апелляции, вы можете запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата, если это произойдет. Информация о том, как подать апелляцию или запросить справедливое судебное разбирательство, включена в данное руководство. Информация также должна быть доступна в вашем лечебном учреждении

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

В Уведомлении об отказе в получении услуг будет указано:

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

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].


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

Если сотрудник администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья сообщает вам, что ваши услуги будут прекращены или сокращены, и вы не согласны с решением, вы имеете право подать апелляцию на это решение. Вы можете продолжать получать услуги до тех пор, пока не будет принято решение по вашей апелляции или слушанию на уровне штата. Вы должны запросить продолжение услуг не позднее, чем через 10 дней после получения Уведомления об отказе в получении страховых услуг или до даты вступления изменения в силу.

Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ПРОЦЕДУРА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ

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

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

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

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].


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

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

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

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру \*[окружная администрация указывает бесплатный номер телефона]. Служба сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья должна предоставить вам разумную помощь в заполнении форм и других процедурных шагах, связанных с жалобой или апелляцией. Это включает, помимо прочего, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с ТТТ/ТДД с возможностью услуг переводчика.

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

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

Вы можете обратиться в Департамент здравоохранения, офис омбудсмана открыт с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 (за исключением праздников), по телефону **888-452-8609** или по электронной почте


[MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Обратите внимание:** сообщения, отправляемые по электронной почте, не считаются конфиденциальными. Вы не должны включать личную информацию в сообщение электронной почты.

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

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

### Что такое жалоба?

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


### Что такое процесс рассмотрения жалоб?

Процесс рассмотрения жалоб — это процесс в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья для рассмотрения вашей жалобы или претензии на ваши услуги или план страхования в области психического здоровья. Жалоба может быть подана в любое время в устной или письменной форме, и подача жалобы не приведет к потере ваших прав или услуг. Если вы подадите жалобу, у вашего лечебного учреждения не возникнет проблем.

Вы можете уполномочить другого человека, адвоката, или вашего поставщика услуг действовать от вашего имени. Если вы уполномочиваете другое лицо действовать от вашего имени, план медицинского страхования в области психического здоровья может попросить вас подписать форму, разрешающую службе сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья раскрывать информацию этому лицу.

Любой сотрудник администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, который принимает решение по жалобе, должен иметь соответствующую квалификацию для принятия решений и не участвовать в каких-либо предыдущих инстанциях рассмотрения или принятия решений.

### Когда я могу подать жалобу?

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

### **Как я могу подать жалобу?**

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

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

Администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья обязана уведомить вас о получении вашей жалобы, отправив вам письменное подтверждение.

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



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



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

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

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

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

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

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

Стандартная апелляция – это просьба о пересмотре решения, принятого администрацией плана медицинского страхования в области психического здоровья или вашим поставщиком медицинских услуг, которое касается отказа или



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

изменения услуг, которые, по вашему мнению, вам необходимы. Если вы подаете стандартную апелляцию администрации плана медицинского страхования в области психического здоровья, ее рассмотрение может занять до 30 дней. Если вы считаете, что 30-дневное ожидание поставит под угрозу ваше здоровье, вам следует запросить «процедуру ускоренной апелляции».

Стандартный процесс подачи жалобы:

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

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

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

- Администрация плана страхования в области психического здоровья или один из договорных учреждений-поставщиков решает, что вы не имеете права на получение какой-либо специализированной психиатрической помощи по программе Medi-Cal, поскольку вы не соответствуете критериям медицинской необходимости.
- Ваш врач считает, что вам нужна специализированная



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

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

### **Как я могу подать апелляцию?**

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



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

помещениях всех учреждений-поставщиков медицинских услуг, чтобы вы могли отправить по почте вашу апелляцию. Если у вас нет конверта с адресом для отправки апелляции, вы можете отправить вашу апелляцию непосредственно по адресу, указанному в начале этого Справочного Руководства, или отправить ее по электронной почте или по факсу в \*[название плана страхования в области психического здоровья. Адрес электронной почты и номер факса для апелляций].

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

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


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

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

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

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

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

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

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

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

### **Что такое ускоренная апелляция?**

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



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].


## Когда я могу подать запрос на ускоренную апелляцию?

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

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

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

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].




медицинского страхования в области психического здоровья о том, что ваша апелляция не соответствует критериям ускоренной процедуры, вы можете подать жалобу.

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

**Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ СЛУШАНИЯХ НА УРОВНЕ ШТАТА

### Что такое слушание на уровне штата?

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

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

Вы имеете право:

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

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

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

- Вы подали апелляцию и получили письмо с решением по апелляции, в котором говорится, что ваш план страхования в области



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

психического здоровья отклоняет вашу апелляцию.

- Ваша жалоба, апелляция или ускоренная апелляция не были разрешены вовремя.

### Как запросить проведение слушания на уровне штата?

Вы можете запросить провести слушание на уровне штата:

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

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

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

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

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

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

Да, у вас есть 120 дней, чтобы запросить слушание на уровне штата. 120 дней начинаются либо на следующий день после того, как администрация плана



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

страхования в области психического здоровья направит вам уведомление о решении по апелляции, либо на следующий день после даты, указанной на почтовом штемпеле уведомления о решении по апелляции в отношении плана медицинского страхования в области психического здоровья.

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

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

Если вы в настоящее время получаете одобренные услуги и хотите продолжать получать их, пока ожидаете решения после слушания на уровне штата, вы должны запросить проведение слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты получения уведомления об отказе в получении услуг или до даты, когда администрация вашего плана медицинского страхования в области психического здоровья сообщит, что услуги будут прекращены или сокращены в объеме. Когда вы просите о проведении слушания на уровне штата, вы должны сказать, что хотите продолжать получать услуги во время процесса слушания.

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

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

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

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



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].


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

Департамент социальных услуг , Отдел слушаний на уровне штата, рассмотрит ваш запрос об ускоренном слушании на уровне штата и решит, соответствует ли он требованиям. Если ваш запрос на ускоренное слушание будет одобрен, будет проведено слушание, и решение о слушании будет вынесено в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса Отделом слушаний штата.

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].

---

 Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## УКАЗАНИЯ И РАСПОРЯЖЕНИЯ, СОСТАВЛЕННЫЕ ЗАРАНЕЕ

### Что означает «заранее-составленное распоряжение»?

Вы имеете право на заранее-составленное распоряжение. Заранее-составленное распоряжение — это письменная инструкция о вашем медицинском обслуживании, признанная законодательством штата Калифорния. Она включает информацию, в которой указывается, как вы хотели бы получить медицинскую помощь, или какие решения вы хотели бы принять, если или когда вы не можете говорить за себя. Иногда заранее-составленное распоряжение описывается как завещание при жизни или доверенность на длительный срок.

Закон штата Калифорния определяет заранее-составленное распоряжение как устную или письменную индивидуальную инструкцию по медицинскому обслуживанию или доверенность (письменный документ, дающий кому-либо разрешение принимать решения за вас). Все планы медицинского страхования в области психического здоровья должны предусматривать правила в отношении заблаговременного распоряжения. Администрация вашего плана страхования в области психического здоровья должна предоставить письменную информацию о правилах заблаговременного распоряжения в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, а также разъяснение законодательства штата, если вас попросят предоставить информацию. Если вы хотите запросить информацию, позвоните в службу сервиса клиентов вашего плана страхования в области психического здоровья для получения дополнительной информации.

Заранее-составленное распоряжение предназначено для того, чтобы люди могли сами контролировать свое лечение, особенно когда они не могут предоставить инструкции по уходу за собой. Это юридический документ, который позволяет людям заранее сообщить, каковы будут их пожелания, если они станут

---

**?** Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

неспособны принимать решения о медицинском обслуживании. Это может включать в себя такие вопросы, как право принять или отказаться от медицинского лечения, операции или сделать выбор в пользу другого медицинского обслуживания. В штате Калифорния заранее-составленное распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами представителя (лица), принимающего решения о вашем медицинском обслуживании; и
- ваши индивидуальные медицинские распоряжения

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

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

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

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЕЙ

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

- Как лицо, имеющее право на страхование Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимой по медицинским показаниям специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья. При получении этих услуг у вас есть права, изложенные ниже.
- Право, чтобы с вами обращались надлежащим образом, с уважением вашего достоинства и частной жизни.
- Право получать информацию о доступных вариантах лечения с предоставлением понятных вам объяснений.
- Право принимать участие в принятии решений, касающихся вашего психиатрического обслуживания, включая право на отказ от лечения.
- Отсутствие любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства, наказания или возмездия за использование ограничений и изоляции.
- Право запрашивать и получать копию вашей медицинской документации, и право запрашивать, чтобы она была изменена или исправлена, если это необходимо.
- Право на получение информации из этого Справочного Руководства об услугах, покрываемых планом медицинского страхования в области психического здоровья, других обязательствах плана медицинского страхования в области психического здоровья и ваших правах, как описано в этом Справочном Руководстве. Вы также имеете право на получение этой и другой информации, предоставленной вам планом медицинского страхования в области психического здоровья, в форме, понятной и



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].



соответствующей Закону США о защите прав граждан с ограниченными возможностями. Это означает, например, что администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья предоставляет свою письменную информацию на языках, используемых не менее чем пятью процентами или 3000 получателей ее услуг в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, в зависимости от того, что меньше, предоставляет бесплатные услуги устного переводчика для людей, говорящих на других языках. Это также означает, что в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья должны быть предоставлены различные материалы для людей с особыми потребностями, таких как слепые или люди с ограниченным зрением или люди с проблемами чтения.

- Право на получение специализированной психиатрической помощи в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья, с соблюдением условий контракта с государством на доступность услуг, гарантии адекватных возможностей, координацию и непрерывность лечения, а также покрытие и одобрение услуг. Компания медицинского страхования в области психического здоровья обязана:
  - нанимать или заключать письменные контракты с достаточным количеством учреждений-поставщиков для гарантии того, что все получатели Medi-Cal, имеющие право на получение специализированной психиатрической помощи, могут получать ее своевременно.
  - Своевременно покрывать необходимые по медицинским показаниям услуги за пределами сети, если в рамках плана медицинского страхования в области психического здоровья нет сотрудника или контрактного лечебного учреждения, которое могло бы предоставлять услуги. «Внесетевое учреждение» означает такое учреждение, которого нет в списке учреждений-поставщиков услуг плана медицинского страхования в области психического здоровья. Администрация плана страхования в области психического здоровья должна гарантировать, что вы не будете платить



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

- дополнительно за посещение лечебного учреждения, не входящего в сеть.
- Гарантировать, что поставщики обучены оказанию специализированной психиатрической помощи, которую они согласны предоставлять.
  - Гарантировать, что специализированная психиатрическая помощь, покрываемая планом медицинского страхования в области психического здоровья, покрывается программой в достаточном объеме, продолжительности и масштабе для удовлетворения потребностей получателей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Это включает в себя обеспечение того, чтобы система плана медицинского страхования в области психического здоровья для утверждения оплаты услуг основывалась на медицинской необходимости, и чтобы критерии медицинской необходимости применялись справедливо.
  - Гарантировать, что учреждения-поставщики проводят надлежащую оценку лиц, которые могут получать услуги, и что они сотрудничают с лицами, которые будут получать услуги, в вопросах установленных целей лечения и услуг, которые будут предоставлены.
  - Обеспечить второе мнение квалифицированного медицинского работника из сети плана медицинского страхования в области психического здоровья или за ее пределами без дополнительной оплаты для вас, если вы запросите его.
  - Координировать услуги, которые она предоставляет, с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal или с вашим основным лечащим врачом, если это необходимо, и обеспечивать защиту вашей конфиденциальности, как указано в федеральных правилах о конфиденциальности информации о состоянии здоровья.
  - Обеспечить своевременный доступ к получению медицинской помощи, в том числе сделать услуги доступными 24 часа в сутки, семь дней в неделю, когда это необходимо по медицинским показаниям для лечения неотложного психического состояния или неотложного или критического



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

состояния.

- Участвовать в программах штата по поощрению оказания услуг с учетом культурного многообразия всем лицам, в том числе людям с ограниченным знанием английского языка и различной культурной и этнической принадлежности.
- Ваш План медицинского страхования в области психического здоровья должен отвечать требованиям соответствующих федеральных законов и законов штата (таким как: Раздел VI Закона о гражданских правах от 1964 г. в соответствии с положениями 45 CFR, часть 80; Закон о возрастной дискриминации 1975 г. в соответствии с положениями в 45 CFR, часть 91, Закон о реабилитации 1973 г., Раздел IX Поправок к образованию 1972 г. (относительно образовательных программ и мероприятий), Разделы II и III Закона о защите прав нетрудоспособных граждан США); Раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании; а также права, описанные здесь. Иными словами, вы должны получать лечение и не должны подвергаться дискриминации.
- У вас могут быть дополнительные права в соответствии с законами штата о психиатрическом лечении. Если вы хотите связаться с Защитником прав пациентов вашего округа, вы можете сделать это: \*[администрация плана медицинского страхования в области психического здоровья должна предоставить контактную информацию по правам пациентов].

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

В качестве получателя специализированной психиатрической помощи у вас есть обязанности, описанные ниже.

- Внимательно прочитайте это Справочное Руководство и другие важные информационные материалы плана медицинского страхования в области психического здоровья. Эти материалы помогут вам понять, какие услуги



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

доступны, и как получить лечение, если оно вам нужно.

- Вовремя приходите на прием. Наилучший результат будет достигнут, если вы вместе со своим специалистом установите цели вашего лечения и будете им следовать . Если вам необходимо пропустить прием, позвоните в ваше лечебное учреждение, как минимум за 24 часа и перенесите прием на другой день и время.
- Всегда носите с собой идентификационную карточку Medi-Cal (BIC) и удостоверение личности с фотографией, когда приходите на прием.
- Сообщите в ваше лечебное учреждение, что вам нужен устный переводчик, до начала приема.
- Сообщите своему специалисту обо всех своих медицинских проблемах. Чем более полную информацию о своих потребностях вы предоставите, тем успешнее будет ваше лечение.
- Обязательно задавайте своему специалисту любые вопросы, которые у вас есть. Очень важно, чтобы вы полностью понимали любую информацию, которую получаете во время лечения.
- Следуйте до конца запланированным действиям, о которых вы и ваш врач договорились.
- Обратитесь в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас возникнут какие-либо вопросы о ваших услугах или если у вас есть какие-либо проблемы с вашим учреждением-поставщиком услуг, которые вы не можете решить.
- Сообщите своему учреждению и в службу сервиса клиентов плана медицинского страхования в области психического здоровья, если у вас произойдут какие-либо изменения в вашей личной информации. Это включает ваш адрес, номер телефона и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на вашу возможность участвовать в лечении.
- Относитесь к персоналу, который вас лечит, вежливо и с уважением.
- Если у вас возникли подозрения о совершении мошенничества или



---

Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].

правонарушения, сообщите об этом:

- Департамент здравоохранения просит всех, у кого возникли подозрения о совершении мошенничества, растраты или злоупотребления со стороны Medi-Cal, звонить на горячую линию DHCS Medi-Cal Fraud Hotline по номеру телефона **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что это чрезвычайная ситуация, пожалуйста, позвоните по номеру 911 для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный, и звонящий может оставаться анонимным.
- Вы также можете сообщить о подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях по электронной почте по адресу [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) или использовать онлайн-форму по адресу <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### **Дополнительная специальная информация о плане медицинского страхования в области психического здоровья**

Указать здесь конкретную информацию о плане медицинского страхования в области психического здоровья [если имеется].



Позвоните в свое отделение План медицинского страхования психического здоровья по бесплатному номеру \*[1-XXX-XXX-XXXX] или онлайн по адресу \*[URL-адрес плана медицинского страхования психического здоровья]. \*[План медицинского страхования психического здоровья Название] доступен \*[Дни и часы работы].