

Sổ Tay Hội Viên

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe

Hành Vi Quận Sacramento



Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và

Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn

Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal

7001-A East Parkway, Suite 100

Sacramento, CA 95823

Đường Dây Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi – Sàng Lọc và Phối Hợp 24/7

916-875-1055, Dịch Vụ Chuyển Tiếp CA 711, hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-881-4881

Giờ Làm Việc: 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm

Ngày Có Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2025¹

¹ Sổ tay phải được cung cấp vào thời điểm hội viên lần đầu tiên tiếp cận dịch vụ.

KHẨU HIỆU NGÔN NGỮ

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-916-875-6069 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-916-875-6069 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթեր: Չանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមផ្គុំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-916-875-6069 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-916-875-6069 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລ້ວເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC	6
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN	8
MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY	9
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI	10
TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI	13
CHỌN NHÀ CUNG CẤP	21
QUYỀN TRUY CẬP VÀO HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	24
PHẠM VI DỊCH VỤ	25
DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA.....	44
QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG	45
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	56
QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM.....	57
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ	67
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ	68

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

Các Ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, hãy gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Ngoài ra còn có sẵn các công cụ và dịch vụ hỗ trợ cho người khuyết tật như tài liệu dạng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. Gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Những dịch vụ này đều miễn phí.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in khổ lớn cỡ chữ 20 point, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập. Gọi đến số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này miễn phí.

Dịch Vụ Thông Dịch

Quận cung cấp dịch vụ thông dịch 24 giờ qua một thông dịch viên đủ trình độ, hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ người thân hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi Khuyến không nên dùng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch,

ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để có được cuốn sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi đến số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này miễn phí.

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

Chúng tôi ở đây để trợ giúp quý vị. Thông tin liên lạc của quận dưới đây sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết.

Trung Tâm Cuộc Gọi Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi – Sàng Lọc và Phối Hợp (Behavioral Health Services – Screening and Coordination, BHS-SAC)

Điện thoại: 916-875-1055, Dịch Vụ Chuyển Tiếp CA 711 hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-881-4881

Trang web: SAC CALL CENTER Trang web của Quận Sacramento: Behavioral Health Services Home

[Danh Sách Nhà Cung Cấp MHP](#)

Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) (Phòng Ngừa và Điều Trị Các Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUPT): [Danh Ba-Nhà Cung Cấp-SUPT-DMC-ODS](#)

Cổng Thông Tin Truy Cập Dành Cho Hội Viên Của Quận: (SẮP RA MẮT)

Tôi Phải Gọi Cho Ai Nếu Tôi Có Ý Định Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang gặp khủng hoảng, xin gọi tới Đường Dây Nóng về Khủng Hoảng và Tự Tử số **988** hoặc Đường Dây Nóng Ngăn Ngừa Tự Tử Quốc Gia số **1-800-273-TALK (8255)**. Quý vị có thể trò chuyện tại <https://988lifeline.org/>.

Để truy cập các chương trình tại địa phương của mình, xin gọi:

Đội Phản Ứng Sức Khỏe Cộng Đồng (Community Wellness Response Team, CWRT): bấm số 988 hoặc 916-999-HOPE (4673)

Turning Point Community Programs – Phòng Khám Chăm Sóc Khẩn Cấp Sức Khỏe Tâm

Thần: 916-520-2460

Giờ làm việc (Không cần hẹn trước): 24/7/365

2130 Stockton Blvd., Building 300

Sacramento, CA 95817

MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY

Tại sao việc đọc sổ tay này lại quan trọng?

Quận của quý vị có chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ được gọi là “dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của quý vị có Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho việc sử dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là “dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Những dịch vụ này được gọi là "dịch vụ sức khỏe hành vi", và điều quan trọng là quý vị phải có thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Sổ tay này giải thích về các quyền lợi của quý vị và cách thức nhận dịch vụ chăm sóc, đồng thời cũng sẽ giải đáp nhiều thắc mắc của quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của mình.
- Có thể hưởng được những quyền lợi gì?
- Phải làm gì nếu có thắc mắc hoặc gặp vấn đề.
- Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của quận.
- Nếu có thông tin bổ sung về quận của quý vị, thông tin có thể được trình bày ở cuối sổ tay này.

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay bây giờ, quý vị nên giữ lại để đọc sau này. Cuốn sổ này được dùng cùng với cuốn sổ quý vị nhận được khi đăng ký Medi-Cal. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quyền lợi Medi-Cal của mình, hãy gọi đến quận theo số điện thoại ở trang đầu của cuốn sổ này.

Tôi Có Thể Tìm Thêm Thông Tin Về Medi-Cal Ở Đâu?

Truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm Sao Để Biết Mình Hoặc Người Quen Của Mình Cần Được Giúp Đỡ?

Nhiều người trải qua những thời điểm khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng cần nhớ là sự giúp đỡ luôn sẵn có. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị hội đủ điều kiện để nhận Medi-Cal và cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, hãy gọi đến Đường Dây Trợ Giúp 24/7 được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận của mình nếu họ tin rằng quý vị hoặc một thành viên gia đình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không đài thọ. Quận sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị hoặc thành viên gia đình có cần trợ giúp hay không. Nếu có một hay nhiều dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài, đó có thể là dấu hiệu của vấn đề nghiêm trọng cần sự trợ giúp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu phổ biến cho thấy quý vị cần được trợ giúp về bệnh tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện:

Suy Nghĩ Và Cảm Xúc

- Thay đổi tâm trạng mạnh mẽ, mà không có lý do, chẳng hạn như:
 - Quá lo lắng, bồn chồn hoặc sợ hãi
 - Quá buồn hoặc quá chán nản
 - Quá vui, hạnh phúc tột cùng
 - Buồn rầu hoặc tức giận quá lâu
- Nghĩ đến việc tự tử
- Chỉ tập trung vào việc tìm kiếm và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Các vấn đề về tập trung, trí nhớ hoặc tư tưởng và lời nói khó giải thích
- Các vấn đề về thính giác, thị giác hoặc cảm nhận về những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người đều nói là không có

Thể Chất

- Nhiều vấn đề về thể chất, mà không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
 - Đau đầu
 - Đau bụng
 - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
 - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
 - Nói năng không rõ ràng
- Về ngoài xuống cấp hoặc rất đáng quan ngại, chẳng hạn như:
 - Xuống hoặc lên cân đột ngột
 - Mắt đỏ và con ngươi to bất thường
 - Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi lạ

Hành Vi

- Hậu quả từ hành vi của mình do thay đổi sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy, chẳng hạn như:
 - Có vấn đề ở nơi làm việc hoặc trường học
 - Có vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
 - Hay quên những cam kết của mình
 - Không làm được các việc thông thường hàng ngày
- Trốn Tránh bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành động thầm kín hoặc cần thiết thầm kín về tiền bạc
- Trở thành người hay tố tụng do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc việc sử dụng rượu hoặc ma túy

Hội Viên Dưới 21 Tuổi

Làm Sao Để Biết Khi Trẻ Em Hoặc Trẻ Vị Thành Niên Cần Được Giúp Đỡ?

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của mình để sàng lọc và đánh giá cho con quý vị hoặc trẻ vị thiếu niên nếu quý vị nghĩ rằng các em đang có dấu hiệu của tình trạng sức khỏe hành vi. Nếu con quý vị hoặc thanh thiếu niên hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi là cần thiết, thì quận sẽ sắp xếp để con quý vị hoặc trẻ vị thiếu niên nhận được những dịch vụ này.

Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận của mình nếu họ tin rằng con quý vị hoặc trẻ vị thiếu niên cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không đài thọ. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho những bậc cha mẹ cảm thấy bất cân bằng khi làm cha mẹ trong trường hợp này.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc tạm trú nếu người chuyên môn phụ trách tin rằng trẻ vị thành niên đã đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc dịch vụ tạm trú. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận dịch vụ chăm sóc y tế và tư vấn điều trị vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ là cần thiết, trừ khi người chuyên môn phụ trách xác định rằng sự tham gia của họ là không phù hợp sau khi tham khảo ý kiến của trẻ vị thành niên.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem con quý vị hoặc trẻ vị thiếu niên có cần giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài trong thời gian dài, có thể con quý vị hoặc trẻ vị thiếu niên đang gặp vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự trợ giúp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Gặp nhiều khó khăn trong việc chú ý hoặc đứng/ngồi không yên, dễ xảy ra nguy hiểm cho thể chất hoặc gây rắc rối ở trường học
- Lo lắng hoặc sợ hãi đến độ ảnh hưởng đến các sinh hoạt hàng ngày
- Sợ hãi đột ngột vô cớ, đôi khi kèm theo tim đập nhanh hoặc thở dồn dập
- Cảm thấy rất buồn hoặc trốn tránh mọi người trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề với các sinh hoạt hàng ngày
- Tâm trạng lên xuống rất thất thường gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Những thay đổi lớn trong hành vi
- Không ăn uống, nôn mửa hoặc dùng thuốc để giảm cân

- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, không kiểm soát được, có thể gây tổn thương đến tính mạng mình hoặc người khác
- Có tính toán hoặc cố gắng làm hại bản thân hoặc tự tử
- Xô xát/gây gỗ liên tục, sử dụng vũ khí hoặc có tính toán làm hại người khác

TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi như dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quý vị có thể gọi đến quận của mình theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Sau khi liên lạc với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và I cho hẹn để đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc có quản lý của mình nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng đủ tiêu chí tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị thực hiện đánh giá để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Không có cửa mở sai khi nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ này thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình ngoài các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nếu họ xác định rằng các dịch vụ này phù hợp về mặt lâm sàng với quý vị và miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

Ngoài ra, hãy ghi nhớ những điều sau:

- Quý vị có thể được một cá nhân hoặc tổ chức khác giới thiệu đến quận của mình để được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Những cá nhân hoặc tổ chức khác đó bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình

chăm sóc có quản lý hoặc các cơ quan khác của quận. Thường thì bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ cần sự đồng ý của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc của trẻ để giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ khi có trường hợp khẩn cấp.

- Quận của quý vị phải chấp nhận sự yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng đủ điều kiện để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hay không.
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể được quận hoặc các nhà cung cấp khác mà quận ký hợp đồng cung cấp (chẳng hạn như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc các nhà cung cấp cá nhân).

Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận nếu cần. Mỗi quận đều có dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người lớn tuổi. Nếu dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được nhận thêm quyền lợi và phạm vi bảo hiểm theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Xem phần “Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ” trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quận phải giới thiệu nhà cung cấp gần nhất với nhà quý vị hoặc trong phạm vi thời gian hoặc khoảng cách gần/xa hầu đáp ứng cho nhu cầu của quý vị.

Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Được Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi?

Quận của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian khi sắp xếp hẹn để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, quận phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị đưa ra yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;

- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi đưa ra yêu cầu không khẩn cấp để được gặp bác sĩ tâm thần; và,
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước đến cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp cho các tình trạng bệnh đang mắc phải.

Về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị đưa ra yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho dịch vụ điều trị ngoại trú và điều trị ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu các dịch vụ của Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện;
- Một cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trong quá trình điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, ngoại trừ một số trường hợp nhất định được bác sĩ điều trị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể dài hơn nếu bác sĩ xác định rằng thời gian chờ đợi dài hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng mình đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy khoảng thời gian chờ này gây tổn hại cho sức khỏe của mình, hãy liên lạc với quận theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu không nhận được dịch vụ chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem phần “Quy Trình Khiếu Nại” trong sổ tay này.

Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu dành cho các hội viên gặp phải tình trạng bệnh lý bất ngờ, bao gồm tình trạng bệnh lý cấp cứu về tâm thần. Tình trạng y tế cấp cứu có các triệu chứng rất nghiêm trọng (kể cả cơn đau dữ dội) đến độ những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào với một người bình thường:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp vấn đề nghiêm trọng
- Gây ra tổn hại nghiêm trọng đến cách thức hoạt động của cơ thể
- Gây tổn thương nghiêm trọng đến bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần xảy ra khi một người bình thường nghĩ rằng ai đó:

- Là mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân họ hoặc người khác do bệnh tâm thần hoặc nghi ngờ mắc bệnh tâm thần.
- Ngay lập tức không thể tự cung cấp thức ăn hoặc tự ăn uống, hoặc sử dụng quần áo hoặc nơi ở vì bệnh tâm thần hoặc nghi ngờ mắc bệnh tâm thần.

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ cho các hội viên Medi-Cal 24 giờ một ngày, bảy (7) ngày một tuần. Không cần phải xin phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ đài thọ cho các tình trạng cấp cứu, bất kể tình trạng đó là do bệnh lý về thể chất hay tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu đã đăng ký tham gia Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán cho việc đến phòng cấp cứu, ngay cả khi hóa ra đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị nghĩ mình đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hay cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

Ai Quyết Định Tôi Sẽ Nhận Được Những Dịch Vụ Nào?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và quận đều tham gia vào việc đưa ra quyết định về những dịch vụ cần thiết cho quý vị. Chuyên gia sức khỏe hành vi sẽ trao đổi và giúp đỡ để xác định dịch vụ nào là cần thiết cho quý vị.

Quý vị không cần biết mình có chẩn đoán về sức khỏe hành vi hay bệnh trạng sức khỏe hành vi cụ thể nào hay không để yêu cầu trợ giúp. Quý vị sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp của quý vị đang hoàn tất đánh giá.

Nếu dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nếu đang mắc phải tình trạng sức khỏe hành vi do chấn thương, liên quan đến hệ thống phúc lợi trẻ em, liên quan đến hệ thống tư pháp vị thành niên hoặc tình trạng vô gia cư. Hơn nữa, nếu dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ y tế cần thiết để hỗ trợ bệnh trạng sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp bệnh trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ yêu cầu cần phải có sự cho phép trước từ quận. Các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước bao gồm Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Ban Ngày Chuyên Sâu, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu và Dịch Vụ Lưu Trú Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện. Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình cho phép trước. Hãy gọi đến quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

Quá trình cho phép của quận phải tuân theo thời gian nhất định .

- Đối với việc cho phép điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện tiêu chuẩn, quận phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 14 ngày dương lịch.
 - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng việc lấy thêm thông tin từ nhà cung cấp là vì lợi ích của quý vị, thì thời hạn ra quyết định có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch. Một ví dụ về trường hợp gia hạn có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu cho phép từ nhà cung cấp của quý vị nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.
- Đối với việc cho phép điều trị sức khỏe tâm thần trước tiêu chuẩn, quận phải đưa ra quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị nhanh nhất tùy theo tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.
 - Ví dụ, nếu việc tuân theo khoảng thời gian nhất định có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc

phục hồi chức năng tối đa của quý vị, thì quận phải nhanh chóng đưa ra quyết định cho phép và thông báo dựa trên khoảng thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị, chậm nhất là 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Quận của quý vị có thể gia hạn thêm thời gian tối đa 14 ngày dương lịch sau khi nhận được từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc quận đưa ra lý do chính đáng cho việc gia hạn vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian đưa ra quyết định về yêu cầu cho phép của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra quyết định trong khoảng thời gian đã liệt kê hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi cho biết các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt. Thông báo cũng cho quý vị biết rằng quý vị có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng cáo.

Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình cho phép.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần "Giải Quyết Vấn Đề" trong sổ tay này.

Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì?

Dịch vụ quý vị nhận được phải là cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt lâm sàng để giải quyết bệnh trạng của quý vị. Đối với hội viên từ 21 tuổi trở lên, dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật đáng kể hoặc cải thiện cơn đau dữ dội.

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó giúp điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho bệnh trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn. Dịch vụ duy trì,

hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp bệnh trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được đài thọ dưới dạng các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khác Không Được Quận Đài Thọ?

Nếu quý vị đăng ký tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị sẽ được tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình sau đây:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và tâm lý thần kinh khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá bệnh tâm thần.
- Dịch vụ điều trị ngoại trú nhằm mục đích theo dõi thuốc trên toa.
- Tư vấn tâm thần.

Để nhận một trong những dịch vụ trên, hãy gọi trực tiếp đến chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý của quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý, quý vị có thể nhận được các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và phòng khám riêng lẻ chấp nhận Medi-Cal. Quận có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể kê đơn thuốc điều trị bệnh tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa do nhà thuốc cấp phát, được gọi là Medi-Cal Rx, đều được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service), chứ không phải theo chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của quý vị.

Những Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Nào Khác Có Sẵn Từ Các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Hoặc Chương Trình “Trả Phí Theo Dịch Vụ” Của Medi-Cal?

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được đài thọ trong các cơ sở chăm sóc chính và dịch vụ sàng lọc người dùng thuốc lá, rượu bia và chất gây nghiện bất hợp pháp. Họ cũng phải đài thọ cho các dịch vụ điều trị rối

loạn sử dụng chất gây nghiện dành cho các hội viên đang mang thai và dịch vụ sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngắn hạn về việc sử dụng rượu bia và ma túy, cũng như giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ cho Thuốc Điều Trị Nghiện (còn gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) được cung cấp tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế theo hợp đồng khác. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định tình trạng của hội viên, bao gồm cả việc cai nghiện nội trú tự nguyện.

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal) Bằng Cách Nào?

Nếu quý vị tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý, quận sẽ có trách nhiệm tìm nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn gọi là Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho những dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp bên ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình.

Tại Sao Tôi Cần Dịch Vụ Điều Trị Tâm Thần Nội Trú Tại Bệnh Viện?

Quý vị phải nhập viện nếu quý vị mắc bệnh tâm thần hoặc có dấu hiệu của bệnh tâm thần mà không thể điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn, và do bệnh tâm thần hoặc các triệu chứng của bệnh tâm thần, quý vị:

- Gây nguy hiểm cho bản thân mình, người khác, hoặc tài sản.
- Không có khả năng tự chăm sóc bản thân về thức ăn, quần áo, hoặc nơi ở.
- Gặp nguy cơ tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe thể chất.
- Có sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do bệnh tâm thần.
- Cần được đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc các phương pháp điều trị khác chỉ có thể thực hiện được tại bệnh viện.

CHỌN NHÀ CUNG CẤP

Làm Thế Nào Để Tìm Được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Mà Tôi Cần?

Quận của quý vị phải đăng tải danh bạ nhà cung cấp hiện tại trực tuyến. Quý vị có thể tìm thấy những nơi này trong phần Thông Tin Liên Hệ Của Quận trong sổ tay này. Danh bạ chứa thông tin về địa chỉ, các dịch vụ họ cung cấp, và các thông tin khác giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ mà các nhà cung cấp hỗ trợ.

Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh bạ nhà cung cấp mới nhất, hãy truy cập trang web của quận hoặc gọi số điện thoại ghi trên bìa sổ tay này. Quý vị có thể nhận được danh sách các nhà cung cấp bằng văn bản hoặc qua đường bưu điện nếu quý vị yêu cầu.

Lưu ý: Quận có thể đặt ra những hạn chế khi quý vị chọn nhà cung cấp. Khi bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lần đầu tiên, quý vị có thể yêu cầu quận cho chọn ít nhất hai nhà cung cấp từ ban đầu. Quận cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị chọn giữa hai (2) nhà cung cấp khi có thể. Quận có trách nhiệm đảm bảo rằng quý vị được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp dịch vụ gần quý vị để đảm bảo sự tiếp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đài thọ nếu cần.

Đôi khi, các nhà cung cấp theo hợp đồng của quận quyết định không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nữa vì lý do không còn ký hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực thiện chí để thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp. Quý vị phải nhận được thông báo trước 30 ngày dương lịch kể từ ngày việc chấm dứt dịch vụ có hiệu lực hoặc 15 ngày dương lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý, quận phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi quận. Điều này được gọi là “tiếp tục dịch vụ chăm sóc” và được giải thích dưới đây.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa và người Alaska bản địa đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và cư trú tại các quận đã lựa chọn tham gia Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal thông qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Cho Người Bản Địa có chứng nhận Drug Medi-Cal cần thiết.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại Của Mình Không?

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp dịch vụ của mình, miễn là các dịch vụ được phối hợp giữa các nhà cung cấp và các dịch vụ này không giống nhau.

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận dịch vụ từ một chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc nhà cung cấp Medi-Cal riêng lẻ, quý vị có thể yêu cầu "tiếp tục dịch vụ chăm sóc" để có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại trong tối đa 12 tháng. Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc nếu quý vị cần tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại vì quá trình điều trị đang diễn ra hoặc vì nếu thay đổi sang nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến bệnh tâm thần của quý vị. Yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc của quý vị có thể được chấp thuận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và quý vị đã gặp nhà cung cấp đó trong 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại để tránh gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm bớt nguy cơ phải nhập viện hoặc nằm viện.
- Nhà cung cấp có đủ trình độ để đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần về việc ký hợp đồng với chương trình và thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ với quận các tài liệu có liên quan về nhu cầu sử dụng dịch vụ của

quý vị.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại Của Mình Không?

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày quý vị chuyển sang quận có Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.
- Quý vị cần tiếp tục tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại để tránh gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc nằm viện.

**QUYỀN TRUY CẬP VÀO HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP
BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH**

SẮP RA MẮT

Quý vị có thể truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm nhà cung cấp dịch vụ bằng ứng dụng tải xuống trên máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Quý vị có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc trước khi chọn ứng dụng để nhận thông tin theo cách này trên trang web của quận quý vị được ghi trong phần Thông Tin Liên Hệ Của Quận trong sổ tay này.

PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng đủ tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị sẽ được cung cấp các dịch vụ sau dựa trên nhu cầu của mình. Nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để quyết định dịch vụ nào sẽ phù hợp nhất với quý vị.

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm, hoặc gia đình giúp những người mắc bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng ứng phó trong cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện nhằm giúp cải thiện dịch vụ cho người nhận dịch vụ. Những công việc này bao gồm đánh giá xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ đó có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; cũng như “phụ trợ”, nghĩa là cộng tác với các thành viên gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của mình (nếu quý vị cho phép) nhằm giúp cải thiện hoặc duy trì khả năng sinh hoạt hàng ngày của mình.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà quý vị, hoặc tại cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và tương tác bằng video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, quản lý, cấp phát và theo dõi thuốc điều trị tâm thần. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể cung cấp thông tin về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng bác sĩ, tại nhà quý vị, tại cơ sở cộng đồng, qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và tương tác bằng video).

Quản Lý Trường Hợp Nhắm Mục Tiêu

- Dịch vụ này giúp hội viên nhận được các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác bởi những người mắc bệnh tâm thần có thể gặp khó khăn khi tự mình tiếp cận các dịch vụ này.

Quản lý trường hợp nhắm mục tiêu bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Xây dựng kế hoạch;
- Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;
- Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ của cá nhân và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
- Theo dõi tiến trình của hội viên.

Dịch Vụ Can Thiệp Xử Lý Khủng Hoảng

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết tình trạng cấp bách cần được xử lý ngay lập tức. Mục đích là để giúp đỡ mọi người trong cộng đồng để họ không cần phải đến bệnh viện. Dịch vụ can thiệp xử lý khủng hoảng có thể kéo dài tới tám (8) tiếng và có thể được thực hiện tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà quý vị, hay tại cơ sở cộng đồng khác. Những dịch vụ này cũng có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết tình trạng cấp bách cần được xử lý ngay lập tức. Dịch vụ này kéo dài dưới 24 giờ và phải được thực hiện tại cơ sở được cho phép để chăm sóc sức khỏe 24 giờ, trong chương trình dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện hoặc tại địa điểm của nhà cung cấp đã được chứng nhận cho các dịch vụ này.

Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú Cho Người Lớn

- Các dịch vụ này cung cấp phương pháp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người mắc bệnh tâm thần đang sống tại các cơ sở lưu trú được cấp phép. Chúng giúp xây dựng kỹ

năng cho mọi người và cung cấp dịch vụ điều trị lưu trú cho những người mắc bệnh tâm thần. Những dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không đòi hỏi chi phí ăn ở khi lưu trú tại các cơ sở này.

Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú Khi Gặp Khủng Hoảng

- Các dịch vụ này cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và nâng cao kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tinh thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng. Dịch vụ này không dành cho những người cần được chăm sóc chuyên khoa tâm thần tại bệnh viện. Các dịch vụ được cung cấp tại các cơ sở được cấp phép 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở cho những cơ sở này.

Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày

- Đây là chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc dành cho những người thay vì phải nằm viện hoặc đến cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình này kéo dài ba (3) giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm hoạt động trị liệu, trị liệu tâm lý và xây dựng kỹ năng.

Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày

- Chương trình này nhằm giúp những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng sống và ứng phó để kiểm soát tốt hơn các triệu chứng của họ. Chương trình này kéo dài ít nhất ba (3) giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm hoạt động trị liệu và xây dựng kỹ năng.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Tại Bệnh Viện Tâm Thần

- Đây là những dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần được cấp phép. Chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ quyết định xem một người có cần được điều trị chuyên sâu 24/7 cho bệnh tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên gia quyết định người đó cần được điều trị 24/7, họ phải ở lại bệnh viện 24 giờ một ngày.

Dịch Vụ Điều Trị Tại Cơ Sở Sức Khỏe Tâm Thần

- Các dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép, chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ cho các bệnh lý tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của mọi người trong cơ sở. Các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần chỉ được phép tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không có bệnh lý hoặc thương tích về thể chất cần được điều trị vượt quá khả năng điều trị ngoại trú thông thường.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là các biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn chuyên sâu dành cho các hội viên không quá 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng người. Người nhận những dịch vụ này mắc chứng rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua những thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể ngắn hạn.

Các dịch vụ này là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp qua quận nếu quý vị gặp vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận được Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, quý vị phải nhận được một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và được hưởng Medi-Cal toàn diện.

- Nếu đang sống tại nhà, một nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc một-một với quý vị để giảm bớt các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm cố gắng giúp quý vị không phải đến cơ sở có cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà sinh hoạt tập thể cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi gặp các vấn đề rất nghiêm trọng về cảm xúc.
- Nếu quý vị đang sống xa nhà, một nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển về nhà hoặc đến một môi trường gia đình, chẳng hạn như nhà chăm sóc thay thế.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị tìm hiểu những cách thức mới để giải quyết hành vi có vấn đề và tăng cường các loại hành vi giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ cùng nhau làm việc để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi quý vị không còn cần đến các dịch vụ này nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu nêu rõ những việc quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ, và nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ làm khi nhận các dịch vụ này. Kế hoạch này cũng bao gồm thời gian và địa điểm cung cấp dịch vụ. Nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với quý vị ở hầu hết những nơi mà quý vị có thể cần giúp đỡ. Những địa điểm này bao gồm nhà quý vị, nhà chăm sóc thay thế, trường học, chương trình điều trị ban ngày, và các khu vực khác trong cộng đồng.

Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực

Đây là dịch vụ quản lý trường hợp nhằm vào mục tiêu giúp đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và phối hợp các dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện hưởng toàn bộ các dịch vụ của Medi-Cal và được giới thiệu đến dịch vụ này vì lý do cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ này được cung cấp qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp. Mô hình này bao gồm việc thành lập Nhóm Hỗ Trợ Trẻ Em và Gia Đình nhằm giúp đảm bảo mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình, và các hệ thống liên quan đến phục vụ trẻ em.

Nhóm Hỗ Trợ Trẻ Em và Gia Đình bao gồm sự hỗ trợ chuyên nghiệp (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và người quản lý từ các cơ quan phục vụ trẻ em), sự hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: người gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và những người khác cùng nhau làm việc để tạo lập và thực hiện kế hoạch cho khách hàng. Nhóm này hỗ trợ và đảm bảo trẻ em và gia đình đạt được mục tiêu của mình.

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên để:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ y tế cần thiết được tiếp cận, phối hợp và cung cấp theo cách

phù hợp dựa trên thể mạnh, cá nhân hóa, theo nhu cầu của khách hàng, phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ.

- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên những nhu cầu cần thiết của trẻ em.
- Tạo điều kiện để mọi người cùng nhau làm việc cho trẻ em, gia đình, người cung cấp dịch vụ, v.v.
- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc trong việc đáp ứng những nhu cầu cần thiết của trẻ em
- Giúp thành lập Nhóm Hỗ Trợ Trẻ Em và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được chăm sóc bởi các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần thiết.

Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng người. Bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên thể mạnh để cải thiện các bệnh tâm thần có thể ảnh hưởng đến hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời cải thiện khả năng gia đình trong việc giúp trẻ thực hiện việc đó.
- Các Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu được cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp bởi Nhóm Hỗ Trợ Trẻ Em và Gia Đình. Sử dụng chương trình dịch vụ chung của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện để hưởng toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal. Cần thiết là phải có giấy giới thiệu dựa trên mặt y tế để nhận được các dịch vụ này.

Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu, và dựa trên sự nhận thức về chấn thương cho trẻ em không quá 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Trong chương trình Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu, trẻ em sẽ được đưa về sống cùng cha mẹ Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu được đào tạo, giám sát, và hỗ trợ.

Tái Hòa Nhập Sau Khi Chấp Hành Án Phạt Tù

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên chấp hành án phạt tù lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ này bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ dùng thuốc, lập kế hoạch sau khi xuất viện và sau khi ra tù, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và trợ giúp đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP, và:
 - Nếu dưới 21 tuổi và đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Tạo Thanh Thiếu Niên.
 - Nếu là người lớn, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên lạc với quận của quý vị qua số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình hồi phục, khả năng phục hồi, sự tham gia, giao lưu, tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định cho quý vị. Quý vị có thể nhận được những dịch vụ này cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal là người có kinh nghiệm sống về các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục ; đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận ; được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và theo nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích

quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự lập.

- Hội viên dưới 21 tuổi có đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đồng Medi-Cal. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để biết quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động

- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ xử lý khủng hoảng di động sẽ cung cấp dịch vụ chuyển giao trực tiếp hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện

Dịch Vụ Của Quận Thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal là gì?

Các dịch vụ của quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal dành cho những người mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể đang lạm dụng rượu hoặc các loại thuốc khác, hoặc những người có nguy cơ mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không thể điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực

hiện nhằm giúp cải thiện tốt dịch vụ cho người nhận . Những việc này bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ đó không và dịch vụ đó có hiệu quả không.

Các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, hoặc tại nhà quý vị hay tại cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và tương tác bằng video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)

Một số dịch vụ của Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal mà quý vị có thể nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine, ASAM). Quận hoặc nhà cung cấp sẽ dùng công cụ của Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ để tìm kiếm dịch vụ phù hợp cho quý vị – nếu cần. Các loại dịch vụ này được mô tả là “cấp độ chăm sóc” và được định nghĩa dưới đây.

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Giới Thiệu Điều Trị (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp độ 0.5)

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Giới Thiệu Điều Trị Rượu và Ma Túy (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) không phải là quyền lợi của Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Đây là quyền lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal và Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service) dành cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được đòi hỏi cùng với dịch vụ này cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên.

Dịch Vụ Can Thiệp Sớm

Các dịch vụ can thiệp sớm thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định có nguy cơ mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận bất kỳ dịch vụ nào được đài thọ theo mức dịch vụ ngoại trú như dịch vụ can thiệp sớm. Họ không đòi hỏi chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ can thiệp sớm dành cho hội viên dưới 21 tuổi.

Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ

Hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ được mô tả trước đó trong cuốn sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua một quyền lợi tên là Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Để nhận được các dịch vụ này, hội viên phải dưới 21 tuổi và được hưởng Medi-Cal toàn diện. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc hỗ trợ tình trạng bệnh về thể chất và sức khỏe hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp tình trạng bệnh dễ chịu hơn được coi là có tác dụng ích lợi cho tình trạng bệnh và được đài thọ dưới dạng dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Tiêu chí tiếp cận dành cho hội viên dưới 21 tuổi khác và linh hoạt hơn tiêu chí tiếp cận dành cho người lớn tiếp cận các dịch vụ của Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal, nhằm đáp ứng yêu cầu về Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ cũng như mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ này, xin gọi đến quận của mình hoặc truy cập [trang web Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ của DHCS](#).

Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp Độ 1)

- Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho các hội viên lên đến chín giờ một tuần đối với người lớn và ít hơn sáu giờ một tuần đối với các hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể được thêm giờ dịch vụ tùy theo nhu cầu của mình. Các dịch vụ

có thể được cung cấp từ người được cấp phép, chẳng hạn như người cố vấn, bằng hình thức trực tiếp, qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp Độ 2.1)

- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho các hội viên tối thiểu chín (9) giờ và tối đa 19 giờ một tuần cho người lớn ; tối thiểu sáu (6) giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối cho người dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa tùy theo tính cần thiết về mặt y tế của từng cá nhân. Dịch vụ chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến chứng nghiện. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong một môi trường có cấu trúc. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm những dịch vụ tương tự như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú. Sự khác biệt chính là nhiều giờ dịch vụ hơn.

Nhập Viện Một Phần (thay đổi tùy quận) (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp độ 2.5)

- Hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các dịch vụ Nhập Viện Một Phần bao gồm 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế. Chương trình nhập viện một phần có thể tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm cũng như đáp ứng các nhu cầu đã xác định cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết phù hợp tại phòng khám. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.

- Dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu, với sự khác biệt chính là số giờ tăng lên và khả năng tiếp cận nhiều hơn với các dịch vụ y tế.
- Dịch vụ Nhập Viện Một Phần hiện không được cung cấp trong chương trình Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal (DMC-ODS) của Quận Sacramento .

Điều Trị Lưu Trú (tùy thuộc vào sự cho phép của quận) (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp Độ 3.1 – 4.0)

- Điều Trị Lưu Trú là chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các hội viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội viên sẽ sống tại cơ sở và được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và liên kết giữa các cá nhân bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị lưu trú. Nhà cung cấp và cư dân phối hợp cùng nhau để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Mục tiêu bao gồm không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị ứng phó với các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và kỹ năng xã hội, cũng như tham gia vào quá trình chăm sóc dài hạn.
- Các dịch vụ điều trị lưu trú phải được sự cho phép trước của quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.
- Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu, và các chứng rối loạn sử dụng chất (không phải opioid) khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú được yêu cầu cung cấp thuốc điều trị cai nghiện trực tiếp tại cơ sở hoặc giúp các hội viên nhận thuốc điều trị cai nghiện bên ngoài

cơ sở. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú không đáp ứng được yêu cầu này khi chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp Thuốc Điều Trị Cai Nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú được yêu cầu cung cấp và kê đơn thuốc cho các hội viên được đài thọ theo Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (tùy thuộc vào sự cho phép của quận) (khác nhau tùy theo từng quận) (Hiệp Hội Y Học Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp Độ 3.1 – 4.0)

- Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có đủ điều kiện để nhận dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Dịch vụ điều trị nội trú được cung cấp 24 giờ, bao gồm đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị cai nghiện theo chỉ đạo chuyên môn trong môi trường nội trú. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ cho người đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ điều trị nội trú được cấu trúc chặt chẽ và luôn có bác sĩ túc trực 24 giờ mỗi ngày, cùng với Y Tá Đã Đăng Ký, cố vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất (không phải opioid) khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Hiện nay, chương trình Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal (DMC-ODS) của Quận Sacramento không cung cấp dịch vụ điều trị nội trú.

Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện

- Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện là chương trình bên ngoài bệnh viện, cung cấp thuốc để điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết

về mặt y tế. Các Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện phải cung cấp thuốc cho các hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.

- Mỗi hội viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, liệu pháp tâm lý y tế, dịch vụ dùng thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất (không phải opioid) khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Quản Lý Cai Nghiện

- Các dịch vụ quản lý cai nghiện mang tính cấp bách và được cung cấp trong một thời gian ngắn. Những dịch vụ này được cung cấp trước khi hoàn tất quá trình đánh giá đầy đủ. Dịch vụ quản lý cai nghiện được cung cấp tại cơ sở ngoại trú, lưu trú, hoặc nội trú.
- Bất kể loại cơ sở nào, hội viên sẽ được theo dõi trong suốt quá trình quản lý cai nghiện. Các hội viên nhận được dịch vụ quản lý cai nghiện tại cơ sở lưu trú hoặc nội trú sẽ sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ cải thiện chức năng và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế sẽ được bác sĩ hoặc người được cấp phép kê đơn.
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất (không phải opioid) khác, dịch vụ theo dõi và phục hồi.

Thuốc Điều Trị Cai Nghiện

- Dịch Vụ Thuốc Điều Trị Cai Nghiện được cung cấp tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị chứng rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Các hội viên có quyền được cung cấp Thuốc

Điều Trị Cai Nghiện tại cơ sở hoặc thông qua giấy giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được chấp thuận bao gồm:

- Acamprosate Calcium
 - Buprenorphine Hydrochloride
 - Buprenorphine dạng tiêm giải phóng kéo dài (Sublocade)
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
 - Naloxone Hydrochloride
 - Naltrexone (dạng uống)
 - Naltrexone Microsphere dạng hỗn dịch tiêm (Vivitrol)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Methadone (do các Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện cung cấp)
- Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp kèm theo các dịch vụ sau: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal, chẳng hạn như bao gồm Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị Nội Trú.
 - Các hội viên cũng có thể tiếp cận Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bên ngoài quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Ví dụ, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được một số bác sĩ kê đơn tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu hợp tác với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị và có thể được cấp phát hoặc quản lý tại nhà thuốc.

Tái Hòa Nhập Sau Khi Chấp Hành Án Phạt Tù

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên chấp hành án phạt tù lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ dùng thuốc, lập kế hoạch sau khi xuất viện và sau khi ra tù, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và trợ giúp đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP, và:
 - Nếu dưới 21 tuổi và đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Tạo Thanh Thiếu Niên.
 - Nếu là người lớn, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên lạc với quận của quý vị qua số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal (tùy theo quận)

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình hồi phục, khả năng phục hồi, sự tham gia, giao lưu, tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng được quý vị chỉ định và có thể được nhận cùng lúc với các dịch vụ khác của Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal là người có kinh nghiệm sống về các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, người đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, người được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và theo nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến

khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự lập.

- Hội viên dưới 21 tuổi có đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đồng Medi-Cal. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch Vụ Hồi Phục

- Dịch Vụ Phục Hồi có thể là một phần quan trọng trong quá trình hồi phục và chăm sóc sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe của mình. Theo đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả và tổ chức các nguồn lực nội bộ và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch Vụ Phục Hồi dựa trên khả năng tự đánh giá của quý vị hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái phát. Quý vị cũng có thể nhận Dịch Vụ Phục Hồi trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, theo dõi hồi phục và các yếu tố phòng ngừa sự tái phát.

Phối Hợp Chăm Sóc

- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm các hoạt động nhằm cung cấp sự phối hợp chăm sóc cho chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời cung cấp kết nối tới các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Phối Hợp Chăm Sóc được cung cấp cho các dịch vụ và có thể diễn ra trong cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.
- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ điều trị bệnh trạng, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với

các dịch vụ bổ sung để kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển, và nhà ở.

Quản Lý Tình Huống Bất Trắc (tùy theo quận)

- Hội viên dưới 21 tuổi có đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Các quận tham gia không bị bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch Vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc là phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó các hội viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc ngoại trú có xếp đặt kéo dài 24 tuần, sau đó là các dịch vụ hỗ trợ phục hồi và điều trị bổ sung không ưu đãi kéo dài từ sáu (6) tháng trở lên.
- 12 tuần đầu của dịch vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc bao gồm một loạt các ưu đãi để đạt được mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ như cocaine, amphetamine và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý cho xét nghiệm nước tiểu thường xuyên theo quy định của chương trình dịch vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc. Các ưu đãi bao gồm các khoản tương đương với tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).
- Dịch Vụ Quản Lý Tình Huống Bất Trắc chỉ dành cho các hội viên đang nhận dịch vụ tại cơ sở không lưu trú do nhà cung cấp tham gia điều hành và đã đăng ký cũng như tham gia vào một liệu trình điều trị toàn diện, và được cá nhân hóa.

Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động

- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sử dụng chất gây nghiện.
- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Xử Lý

Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.

- Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ xử lý khủng hoảng di động cũng sẽ cung cấp dịch vụ chuyển giao trực tiếp hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA

Không phải lúc nào quý vị cũng cần phải gặp mặt trực tiếp với nhà cung cấp để có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào dịch vụ, quý vị có thể nhận dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Nhà cung cấp của quý vị sẽ giải thích cho quý vị về việc sử dụng dịch vụ qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa và đảm bảo rằng quý vị đồng ý trước khi bắt đầu những dịch vụ này. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa, sau đó quý vị vẫn có thể chọn nhận dịch vụ bằng cách gặp mặt riêng hoặc trực tiếp. Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi sẽ không thể cung cấp qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại vì quý vị cần phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như tại nhà hoặc tại bệnh viện.

QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO, HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG

Tôi Phải Làm Sao Nếu Không Nhận Được Dịch Vụ Mong Muốn Từ Quận Của Mình?

Quận của quý vị phải có cách giải quyết cho mọi vấn đề liên quan đến các dịch vụ mình muốn hoặc đang nhận được. Đây được gọi là quá trình giải quyết vấn đề và bao gồm những bước sau:

- Quy Trình Khiếu Nại: Biểu hiện sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản về bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp hoặc quận. Xin xem phần Quy Trình Khiếu Nại trong sổ tay này để biết thêm.
- Quy Trình Kháng Cáo: Kháng cáo là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi dịch vụ của quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc giảm dịch vụ) hoặc không hài lòng cho các dịch vụ đó. Xin xem phần Quy Trình Kháng Cáo trong sổ tay này để biết thêm.
- Quy Trình Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang: Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là cuộc họp với một thẩm phán từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) nếu quận bác bỏ đơn kháng cáo của quý vị. Xin xem phần Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong sổ tay này để biết thêm.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ quý vị đang nhận được. Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp quận bằng cách cung cấp cho họ thông tin để giúp họ cải thiện dịch vụ. Quận sẽ thông báo cho quý vị, nhà cung cấp và cha mẹ/người giám hộ về kết quả sau khi khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị hoàn tất. Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả sau khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang kết thúc.

Lưu ý: Tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.

Tôi Có Được Trợ Giúp Khi Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại, Hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Quận sẽ giúp giải thích những quy trình này và giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem mình có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là “kháng cáo nhanh”, nghĩa là đơn kháng cáo sẽ được duyệt xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt mình, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy liên hệ với quận của mình qua số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Quận phải hỗ trợ quý vị một cách thỏa đáng trong việc hoàn thành biểu mẫu và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch và số điện thoại miễn phí có TTY/TDD và thông dịch viên có đủ khả năng.

Nếu Quý Vị Cần Hỗ Trợ Thêm

Hãy liên lạc với Văn phòng Thanh tra thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe:

- **Điện thoại:** # **1-888-452-8609**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ).

HOẶC

- **Email:** MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Xin lưu ý:** Tin nhắn email không được coi là thông tin kín đáo (xin **không** đưa thông tin cá nhân vào tin nhắn email).

Quý vị cũng có thể nhận được trợ giúp miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Những thắc mắc về quyền tham gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, xin liên lạc với Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Chúng của Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại này: **1-800-952-5253** (với TTY, gọi **1-800-952-8349**).

Khiếu Nại

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là lời phàn nàn thể hiện sự không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc với quận, không nằm trong quy trình kháng cáo hoặc quy trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quy Trình Khiếu Nại Là Gì?

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không làm cho quý vị mất các quyền lợi/ dịch vụ của mình, hay gây tổn hại cho nhà cung cấp.
- Cho phép quý vị chấp thuận người khác hành động thay mặt mình. Đây có thể là nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi. Nếu đồng ý để người khác hành động thay mặt mình, quý vị sẽ cần ký vào mẫu đơn ủy quyền, cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo người được chấp thuận đưa ra quyết định khiếu nại có đủ trình độ để ra quyết định và chưa từng tham gia vào bất kỳ cấp độ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và của cá nhân mình.
- Đảm bảo kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời hạn quy định.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc đang nhận được hoặc có mối quan ngại khác liên quan đến quận của mình.

Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Truy Cập miễn phí 24/7 của quận bất kỳ lúc nào để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại, có thể bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được chuyển thành văn bản. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, nên lưu ý những điều sau: Quận cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp. Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi đơn khiếu nại đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của sổ tay này.

Làm Thế Nào Để Biết Quận Đã Nhận Được Đơn Khiếu Nại Của Mình?

Quận phải gửi cho quý vị một lá thư bằng văn bản thông báo rằng họ đã nhận đơn khiếu nại của quý vị trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận thư. Đơn khiếu nại nhận qua điện thoại hoặc nộp trực tiếp mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc hôm sau sẽ được miễn trừ và quý vị có thể không nhận được thư.

Đơn Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Quyết Định Trong Bao Lâu?

Quận phải đưa ra quyết định về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại.

Làm Thế Nào Để Biết Được Quận Đã Ra Quyết Định Về Đơn Khiếu Nại Của Tôi ?

Khi có quyết định về đơn khiếu nại của quý vị, quận sẽ:

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị chấp thuận thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị chấp thuận Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi i để cho biết về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho biết về quyết định khiếu nại kịp thời;
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quý vị có thể không nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định này nếu khiếu nại của quý vị được giải qua điện thoại hoặc trực tiếp và quý vị đồng ý rằng vấn đề của mình đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc hôm sau, kể từ ngày gửi đơn.

Lưu ý: Quận sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi vào ngày hết thời hạn. Nếu không nhận được Thông Báo này, quý vị có thể gọi đến quận để biết thêm thông tin.

Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

Không, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

Kháng Cáo

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo khi không đồng ý với quyết định của quận về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của quận bằng cách dùng:

- Quy Trình Kháng Cáo Tiêu Chuẩn.

HOẶC

- Quy Trình Kháng Cáo Nhanh.

Lưu ý: Hai loại kháng cáo này giống nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể có đủ điều kiện để thực hiện kháng cáo nhanh (xem bên dưới để biết thêm).

Quận sẽ giúp quý vị điền đơn và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn kháng cáo, bao gồm chuẩn bị đơn kháng cáo bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của mẫu đơn trên trang web của quận, hoặc cung cấp mẫu đơn theo yêu cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và giúp quý vị trong việc yêu cầu tiếp tục hưởng các quyền lợi trong quá trình kháng cáo quyết định quyền lợi theo quy định của liên bang.

Quy Trình Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Có Chức Năng Gì?

Quy Trình Kháng Cáo Tiêu Chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo rằng việc nộp đơn kháng cáo sẽ không làm quý vị mất quyền lợi hoặc dịch vụ của mình, hay gây tổn hại đến nhà cung cấp theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác (bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi) làm việc thay mặt mình. Xin lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho người khác làm việc thay mặt mình, quận sẽ cần quý vị ký vào mẫu đơn cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Các quyền lợi của quý vị vẫn được tiếp tục khi yêu cầu kháng cáo trong khoảng thời hạn quy định. Xin lưu ý: Thời hạn này là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị.
- Đảm bảo rằng quý vị không phải chi phí cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi quá trình kháng cáo đang chờ xử lý, và nếu quyết định cuối cùng của đơn kháng cáo ủng hộ sự quyết định của quận.
- Đảm bảo những người ra quyết định cho đơn kháng cáo của quý vị có đủ trình độ chuyên môn, chưa tham gia vào bất kỳ cấp độ duyệt xét, hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ vụ việc của quý vị, bao gồm hồ sơ bệnh án và các hồ sơ liên quan khác.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai, và lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị chấp thuận, hoặc người đại diện hợp pháp cho di sản của hội viên đã qua đời, được đưa vào danh sách các bên tham gia kháng cáo.
- Cung cấp cho quý vị điều xác nhận bằng văn bản từ quận rằng đơn kháng cáo của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo?

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng xác định rằng quý vị không đáp ứng đủ điều kiện để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Nhà cung cấp đề nghị một dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho quý vị và yêu cầu sự chấp thuận từ quận của quý vị, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hình hoặc tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị yêu cầu sự chấp thuận từ quận, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin và không hoàn tất quy trình chấp thuận đúng hạn.
- Quận không cung cấp dịch vụ theo đúng thời gian đã quy định trước.
- Nhận thấy quận không đáp ứng đúng hạn cho nhu cầu của quý vị .
- Khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp không đồng ý về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Bằng Cách Nào?

- Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo thông qua một trong ba đường lối sau:
 - Gọi số điện thoại miễn phí của quận được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Sau khi gọi , quý vị cũng cần phải nộp đơn kháng cáo bằng văn bản ; hoặc
 - Gửi đơn kháng cáo qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp để quý vị gửi đơn kháng cáo của mình).
Lưu ý: Nếu không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của sổ tay này; hoặc
 - Gửi đơn kháng cáo qua e-mail hoặc fax. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để biết thêm .

Làm Thế Nào Để Biết Được Đơn Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định?

Quý vị hoặc người được quý vị chấp thuận sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận về quyết định kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ bao gồm những thông tin sau:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng cáo.

- Ngày ra quyết định kháng cáo.
- Nếu kháng cáo giải quyết có phần bất lợi cho quý vị, thông báo sẽ cung cấp thông tin liên quan đến quyền được tham gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và cách thức yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Kháng Cáo Không?

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi. Không có hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi, do đó, quý vị có thể nộp loại kháng cáo này bất kỳ lúc nào.

Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Đơn Kháng Cáo Của Tôi?

Quận phải đưa ra quyết định về đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày Để Nhận Được Quyết Định Kháng Cáo?

Nếu đơn kháng cáo đáp ứng đủ tiêu chí để được kháng cáo nhanh, đơn có thể được hoàn tất nhanh hơn.

Kháng Cáo Nhanh Là Gì?

Kháng cáo nhanh có quy trình tương tự như kháng cáo tiêu chuẩn nhưng nhanh hơn. Sau đây là thông tin bổ sung về kháng cáo nhanh:

- Quý vị phải chứng minh rằng việc chờ kháng cáo tiêu chuẩn có thể làm cho tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trở nên tệ hơn.
- Quy trình kháng cáo nhanh có thời hạn khác so với quy trình kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để duyệt xét đơn kháng cáo nhanh.
- Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nhanh bằng lời nói.
- Quý vị không cần phải đưa ra yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Nhanh?

Nếu việc chờ đợi tới 30 ngày để nhận được quyết định kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của mình, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo nhanh.

Thông Tin Bổ Sung Về Kháng Cáo Nhanh:

- Nếu đơn kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được kháng cáo nhanh, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn.
- Nếu quận xác định rằng đơn kháng cáo của quý vị không đáp ứng đủ tiêu chí để được kháng cáo nhanh, họ phải thông báo bằng lời nói kịp thời cho quý vị và sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản trong vòng hai (2) ngày dương lịch, giải thích lý do cho quyết định này. Quy trình kháng cáo của quý vị vẫn theo khoảng thời gian kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này.
- Nếu vẫn không đồng ý với quyết định của quận rằng đơn kháng cáo của quý vị không đáp ứng đủ tiêu chí để kháng cáo nhanh, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị, quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng lời nói và bằng văn bản.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là buổi duyệt giá độc lập do thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Xin lên trang web của Sở Dịch Vụ Xã Hội California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm thông tin.

Những Quyền Hạn Của Tôi Về Tham Gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu được xét xử trước thẩm phán luật hành chính, còn gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, để giải quyết dịch vụ của quý vị.
- Tìm hiểu cách thức yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Tìm hiểu về các quy định chi phối cách thức hoạt động của những đại diện trong Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Yêu cầu được tiếp tục hưởng các quyền lợi trong quá trình diễn ra Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khoảng thời gian quy định.
- Không chi phí cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý, và nếu quyết định cuối cùng có lợi cho quyết định của quận.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp đơn xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo thông báo rằng quận đã từ chối yêu cầu kháng cáo của quý vị.
- Đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.

Làm Cách Nào Để Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:

- Trực Tuyến: tại trang web của Ban Quản Lý Sự Vụ Kháng Cáo của Sở Dịch Vụ Xã Hội:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến sở phúc lợi của quận theo địa chỉ được ghi trên Thông Báo về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi hoặc qua đường bưu điện đến:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- Qua Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh:

- Qua Điện Thoại:
 - *Phòng Điều Trần Tiểu Bang*, miễn phí, số **1-800-743-8525**, hoặc **1-855-795-0634**.
 - *Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Chúng*, miễn phí, số **1-800-952-5253**, hoặc TDD số **1-800-952-8349**.

Có Hạn Chót Để Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của quận để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Nếu không nhận được Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bất kỳ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Có, nếu hiện tại quý vị đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu đến họ trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc được gửi đến quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần trước ngày quận thông báo rằng các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc cắt giảm.

Lưu ý:

- Khi xin yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải nêu rõ rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ trong suốt quá trình diễn ra Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ và quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang xác nhận việc giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị không có trách nhiệm thanh toán chi phí cho các dịch vụ được cung cấp trong khi

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý.

Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Quyết Định Tham Gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Của Tôi?

Sau khi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, thời gian chờ đợi để nhận được quyết định có thể lên tới 90 ngày .

Tôi Có Thể Nhận Được Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ gây tổn hại cho sức khỏe của mình, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba (3) ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Giải Quyết Nhanh bằng cách tự viết thư hoặc nhờ bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư thay cho mình. Bức thư phải bao gồm những chi tiết sau:

1. Giải thích vì sao việc chờ đợi tới 90 ngày để đưa ra quyết định về dịch vụ của quý vị có thể gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị.
2. Yêu cầu “phiên điều trần nhanh” và kèm theo thư yêu cầu xin phiên điều trần của quý vị.

Ban Điều Trần Tiểu Bang thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng đủ tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được lên lịch và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ Thị Trước là gì?

Quý vị có quyền được lập chỉ thị trước. Chỉ thị trước là một tài liệu bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật pháp California. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả là ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền dài hạn. Chỉ thị này bao

gồm thông tin về cách quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe hoặc nêu rõ những quyết định quý vị muốn được đưa ra, hoặc nếu khi quý vị không thể phát ngôn cho chính mình. Điều này có thể bao gồm những nội dung như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Tại California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

- Việc quý vị chỉ định một đại diện (một người) đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình; và
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân của mình .

Quận của quý vị phải có chương trình chỉ thị trước. Quận sẽ cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách đối với chỉ thị trước và giải thích luật lệ của tiểu bang nếu được yêu cầu. Nếu muốn yêu cầu thông tin này, quý vị nên gọi đến số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể nhận mẫu đơn chỉ thị trước từ quận của mình hoặc trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền được cung cấp hướng dẫn về chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Nếu có thắc mắc về luật California liên quan đến các yêu cầu về chỉ thị trước, quý vị có thể gửi thư đến:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM

Trách Nhiệm Của Quận

Quận Của Tôi Có Trách Nhiệm Về Những Gì?

Quận của quý vị có trách nhiệm về những việc sau:

- Tìm hiểu xem quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp hay không.
- Cung cấp dịch vụ sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí phục vụ 24 giờ một ngày, bảy (7) ngày một tuần để cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ quận. Số điện thoại được ghi trên bìa của sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi gần đó để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ cần thiết được quận đài thọ.
- Thông báo và cung cấp thông tin cho quý vị về các dịch vụ có sẵn tại quận.
- Cung cấp dịch vụ theo ngôn ngữ của quý vị miễn phí và nếu cần, họ sẽ cung cấp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.
- Cung cấp thông tin bằng văn bản về những nội dung có sẵn cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc bản in cỡ lớn. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để biết thêm.
- Thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào trong thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi những thay đổi có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp, nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc bất kỳ thay đổi nào khác ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống cần thiết nào khác để giúp quá trình chuyển đổi chăm sóc của quý vị được diễn ra suông sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng mọi giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác đều được theo dõi đúng cách, và nhà cung cấp mới sẵn sàng chăm sóc quý vị.
- Đảm bảo quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nhất định, ngay cả khi họ không nằm trong mạng lưới của quý vị. Điều này rất quan trọng nếu việc thay đổi nhà cung cấp có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ phải đến bệnh viện.

Có Dịch Vụ Chuyên Chở Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đến các cuộc hẹn khám sức khỏe hoặc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Dịch vụ chuyên chở phải được cung cấp cho các hội viên Medi-Cal không có khả năng tự túc phương tiện đi lại và có nhu cầu y tế cần thiết để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Có hai loại dịch vụ chuyên chở đến các cuộc hẹn:

- **Phi Y Tế:** vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến nơi hẹn.
- **Y Tế Không Cấp Cứu:** vận chuyển bằng xe cứu thương, xe tải loại nhỏ có xe lăn hoặc xe tải loại nhỏ có cáng cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc cá nhân.

Có dịch vụ chuyên chở đến nhà thuốc hoặc lấy các vật dụng y tế cần thiết, chân tay giả, chỉnh hình và các thiết bị khác.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý và cần chuyên chở phi y tế đến dịch vụ liên quan đến sức khỏe, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế hoặc nhà cung cấp của quý vị để được giúp đỡ. Khi gọi đến công ty vận chuyển, quý vị cần cho họ biết những tin tức về ngày và giờ hẹn của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu, nhà cung cấp của quý vị có thể chỉ định dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu và liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để sắp xếp việc đưa đón quý vị (đến và đi) cho cuộc hẹn.

Để biết thêm thông tin và hỗ trợ về dịch vụ chuyên chở, hãy liên lạc với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Quyền Hạn Của Hội Viên

Là Người Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Medi-Cal, Tôi Có Quyền Lợi Gì?

Là hội viên Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ quận của mình. Khi tiếp cận các dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử đàng hoàng tôn trọng phẩm giá, và quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận được lời giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các phương pháp điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Được cuốn sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ, nghĩa vụ của quận và các quyền lợi của mình.
- Yêu cầu cung cấp bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Không bị kiểm chế hoặc cô lập dưới bất kỳ hình thức nào nhằm mục đích cưỡng ép, kỷ luật, tiện lợi hoặc trả thù.
- Được chăm sóc kịp thời 24/7 trong trường hợp cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng về mặt y tế khi cần thiết.
- Nhận tài liệu, khi yêu cầu kịp thời, bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn và định dạng âm thanh.
- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ quận tuân thủ hợp đồng với tiểu bang về tính khả dụng, năng lực, sự phối hợp, phạm vi bảo hiểm, và sự cho phép chăm sóc. Quận được yêu cầu phải:
 - Tuyển dụng hoặc ký hợp đồng bằng văn bản với đủ số nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả các người hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đều có thể nhận được dịch vụ kịp thời.
 - Đài thọ các dịch vụ y tế cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới cho quý vị một cách kịp thời nếu khi quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ.

Lưu ý: Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào khi khám tại nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Xem bên dưới để biết thêm thông tin:

- *Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho cá*

nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm bớt cơn đau dữ dội. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho những người dưới 21 tuổi là để duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc giúp tình trạng sức khỏe hành vi được dễ chịu hơn.

- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là những nơi không có trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của quý vị, cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hoặc ngoài mạng lưới mà không tính thêm tiền.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà họ đồng ý đài thọ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi được quận đài thọ có đủ về số lượng, thời gian, và phạm vi để đáp ứng nhu cầu cần thiết của các hội viên đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng phương pháp phê duyệt thanh toán dịch vụ của quận dựa trên nhu cầu y tế và các tiêu chí tiếp cận được áp dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp của quận tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập mục tiêu điều trị.
- Phối hợp các dịch vụ mà quận cung cấp với các dịch vụ đang được cung cấp cho quý vị thông qua một chương trình chăm sóc có quản lý, hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần.
- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ phù hợp về văn hóa cho mọi người, kể cả những người có trình độ hạn chế về tiếng Anh và có nền tảng văn hóa/ dân tộc đa dạng.
- Giữ gìn quyền lợi của quý vị mà không gây ra bất kỳ thay đổi có tổn hại nào cho phương pháp điều trị của quý vị.
- Nhận phương pháp điều trị và dịch vụ theo đúng các quyền được mô tả trong sổ tay này và theo tất cả luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
 - Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền Năm 1964 được thực hiện theo các quy định

tại 45 CFR phần 80.

- Đạo Luật Chống Phân Biệt Đối Xử Về Tuổi Tác Năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
- Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng Năm 1973.
- Tiêu đề IX của Tu Chính Án Giáo Dục Năm 1972 (liên quan đến các chương trình hoạt động giáo dục).
- Tiêu đề II và Tiêu đề III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
- Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe Hợp Túi Tiền.
- Quý vị có thể biết thêm các quyền theo luật tiểu bang liên quan đến dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi. Để liên lạc với Người Bảo Vệ Quyền của Bệnh Nhân tại quận của quý vị, xin liên lạc với quận theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này.

Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi

Tôi Có Quyền Làm Gì Nếu Quận Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn Hoặc Cho Là Cần?

Nếu quận từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị cho là mình cần, quý vị có quyền nhận được thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này được gọi là “Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi”. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định đó bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần bên dưới cung cấp thông tin về Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi Là Gì?

Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi được xác định bởi bất kỳ hành động nào do quận thực hiện sau đây:

- Từ chối hoặc hạn chế cho phép cho một dịch vụ được yêu cầu. Điều này kể cả các quyết định dựa trên hình thức hoặc mức độ dịch vụ, tính cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được đòi hỏi;
- Giảm bớt, tạm dừng, hoặc chấm dứt dịch vụ đã được cho phép trước đó;
- Từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần nào cho một dịch vụ;

- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong khoảng thời gian yêu cầu để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn. Khoảng thời gian bắt buộc như sau:
 - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại lên quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản về quyết định cho khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
 - Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo lên quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản về quyết định cho kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày.
 - Nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo nhanh và không nhận được trả lời trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên.

Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi là gì?

Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi là một lá thư quận sẽ gửi cho quý vị nếu quận quyết định từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị nên nhận được. Điều này bao gồm việc từ chối vì:

- Khoản thanh toán cho một dịch vụ.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không được đài thọ.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ từ hệ thống cung cấp sai.
- Yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.

Lưu ý: Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi cũng được dùng để cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của mình không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ trong tiêu chuẩn về thời hạn cung cấp dịch vụ của quận.

Thời Điểm Gửi Thông Báo

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

- Cho hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày thực hiện hành động chấm dứt, tạm dừng, hoặc cắt giảm dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đã được cho phép trước đó.
- Cho hội viên trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán

hoặc quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn, hoặc sửa đổi toàn bộ, hoặc một phần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được yêu cầu.

Tôi Có Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi Khi Không Nhận Được Dịch Vụ Mình Muốn Không?

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi . Nếu không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận hoặc nếu đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Khi liên lạc với quận, hãy cho họ biết mình đã biết về quyết định cắt giảm quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Sổ tay này có nêu thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Thông tin này cũng có tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Tôi Sẽ Biết Gì Trong Thông Báo Về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi ?

Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi sẽ cho quý vị biết:

- Những điều quận làm ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do cho quyết định đó.
- Quyết định dựa trên các quy định của tiểu bang hoặc liên bang nào.
- Quyền nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ, và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng cáo lên quận.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về đơn kháng cáo của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng cáo nhanh hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh.
- Cách nhận trợ giúp khi nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

- Thời hạn để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền của quý vị trong việc tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo hoặc quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ này và liệu Medi-Cal có đài thọ chi phí cho các dịch vụ này hay không.
- Thời điểm quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi ?

Khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Cắt Giảm Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ mọi thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, quận có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp đỡ.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ đã bị ngừng khi nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải gửi yêu cầu này chậm nhất là 10 ngày dương lịch kể từ ngày Thông Báo về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được gửi cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi đó có hiệu lực.

Trách Nhiệm Của Hội Viên

Là Hội Viên Medi-Cal, Tôi Có Trách Nhiệm Gì?

Điều quan trọng là quý vị phải thông hiểu cách thức hoạt động về các dịch vụ của quận để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Điều quan trọng nữa là:

- Đi điều trị theo đúng lịch hẹn. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nếu phối hợp với nhà cung cấp để đặt ra mục tiêu điều trị và thực hiện các mục tiêu đó. Nếu quý vị thực sự không giữ được cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp trước tối thiểu 24 giờ để làm hẹn vào ngày giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal

và giấy tờ tùy thân (ID) có hình khi đi khám bệnh.

- Cho nhà cung cấp biết trước nếu quý vị cần thông dịch viên cho cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp biết mọi quan tâm của quý vị về sức khỏe. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về nhu cầu của mình thì việc điều trị của quý vị sẽ có hiệu quả tốt.
- Hãy nhớ hỏi nhà cung cấp bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều quan trọng là quý vị phải hoàn toàn thông hiểu những tin tức mà mình nhận được trong thời gian đang điều trị.
- Thực hiện các bước hành động đã lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã nhất kế.
- Liên lạc với quận nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ của mình, hoặc bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không giải quyết được.
- Thông báo cho nhà cung cấp và quận nếu quý vị có thay đổi nào về thông tin cá nhân. Kể cả địa chỉ, số điện thoại, và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên chăm sóc quý vị một cách đàng hoàng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo:
 - Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ có gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi đến Đường Dây Nóng Về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, xin gọi **911** để được giúp đỡ ngay lập tức. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo những nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua email tới fraud@dhcs.ca.gov hoặc dùng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Tôi Có Phải Thanh Toán Cho Medi-Cal Không?

Hầu hết những người tham gia Medi-Cal không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ y tế và/hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi dựa trên số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn mức giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình, quý vị sẽ phải thanh toán một số tiền cho các dịch vụ y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi của mình. Số tiền quý vị phải thanh toán được gọi là ‘phần chia sẻ chi phí’. Sau khi quý vị đã thanh toán ‘phần chia sẻ chi phí’ của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được đài thọ cho tháng đó. Trong những tháng quý vị không phải trả chi phí y tế, quý vị không phải trả bất cứ khoản nào.
- Quý vị có thể phải trả ‘khoản đồng thanh toán’ cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải thanh toán một khoản tiền tự trả mỗi lần sử dụng dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu bệnh viện để khám chữa bệnh thông thường.
- Nhà cung cấp sẽ cho biết nếu quý vị có cần phải trả khoản đồng thanh toán hay không.

THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể Của Quận

Liên lạc với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên để nộp đơn khiếu nại:

Qua điện thoại: 1-916-875-6069, hoặc Dịch Vụ Chuyển Tiếp California 711

Bằng văn bản: Sacramento County BHS - Member Services
7001-A East Parkway, Suite 300
Sacramento, CA 95823

Phương thức điện tử: Truy cập trang web tại Problem Resolution

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Sacramento tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Sacramento không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người một cách bất hợp pháp hoặc đối xử với họ khác biệt vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, quốc tịch, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới, hoặc khuynh hướng tính dục.

Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Sacramento cung cấp:

- Các công cụ hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ lớn, chữ nổi Braille, âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể truy cập được)
- Các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí cho những người dùng ngôn ngữ khác với tiếng Anh như:
 - Thông dịch viên có trình độ
 - Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với quận từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều ở số 1-916-875-6069. Nếu quý vị có vấn đề về nói hoặc nghe, xin gọi đến Dịch Vụ Chuyển Tiếp California 711 TTY/TDD. Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn, âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể truy cập được.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị tin rằng Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Sacramento đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, quốc tịch, nhận dạng nhóm dân tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới, hoặc khuynh hướng tính dục, quý vị

có thể nộp đơn khiếu nại tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Liên lạc với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều ở số 1-916-875-6069. Nếu quý vị có vấn đề về nghe hoặc nói, xin gọi đến Dịch Vụ Chuyển Tiếp California 711 TTY/TDD.
 - Bằng văn bản: Điền mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:
Sacramento County BHS - Member Services
7001-A East Parkway, Suite 300
Sacramento, CA 95823
 - Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị và nêu rõ quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
 - Phương thức điện tử: Truy cập trang web của Dịch Vụ Hội Viên tại [Giải Quyết Vấn Đề \(sacounty.gov\)](http://sacounty.gov).
-

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – SỞ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị nói hoặc nghe không tốt, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp Tiểu Bang California)**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

**Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Mẫu đơn than phiền có sẵn tại:

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

- Phương thức điện tử: Gửi email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.
-

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử về chủng tộc, màu da, quốc tịch, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền lên Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019**. Nếu có vấn đề về nói hoặc nghe, xin gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Bằng văn bản:** Điền đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**
- Mẫu đơn than phiền có sẵn tại
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Phương thức điện tử :** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>