

## **QUYỀN CỦA HỘI VIÊN VÀ HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ**

Các hội viên của Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services (SUPT) được hưởng/quyền:

- Sự đối xử tôn trọng bởi tất cả các nhà cung cấp SUPT.
- Dịch vụ được cung cấp trong môi trường an toàn.
- Chấp thuận cho hoạt động điều trị và chấp thuận cho các loại thuốc kê toa và các tùy chọn sẵn có.
- Bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân.
- Tham gia lập kế hoạch điều trị.
- Yêu cầu thay đổi mức độ chăm sóc, thay đổi tư vấn viên và ý kiến thứ hai
- Nhân viên hoặc cơ quan chăm sóc xem xét vấn đề hoặc mối quan ngại về dịch vụ.
- Gửi than phiền về dịch vụ.
- Nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi có quyết định về kháng cáo.
- Nộp kháng cáo về NOABD.
- Ủy quyền cho một người hành động thay mặt họ trong quy trình than phiền, kháng cáo hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Dịch vụ nhạy cảm về văn hóa.
- Sử dụng thông dịch viên miễn phí.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của mình và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả thù.

**Patient Rights Advocate  
(916) 333-3800**

**Sacramento County Substance Use  
Prevention and Treatment Services  
Quality Management – Ban Dịch Vụ Hội  
Viên**

**(916) 875-6069**

Số Điện Thoại Miễn Phí 1-888-881-4881

**TDD California Relay Service: 711**

### **Sacramento County Board of Supervisors**

Phil Serna, Quận Thứ Nhất  
Patrick Kennedy, Quận Thứ 2  
Rich Desmond, Quận Thứ 3  
Rosario Rodriguez, Quận Thứ 4  
Pat Hume, Quận Thứ 5

### **County Executive** David Villanueva

### **Department of Health Services** Timothy W. Lutz, Director

### **Division of Behavioral Health** Ryan Quist, Ph.D., Director

Sacramento County SUPT tuân thủ luật dân quyền Liên Bang hiện hành và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính.

Công bố bởi County of Sacramento Division  
of Behavioral Health  
September 2025



**Sacramento County  
Substance Use Prevention  
and Treatment Services**

**Quyền của  
Hội Viên và  
Hướng Dẫn  
Giải Quyết  
Vấn Đề**

Giải Quyết Vấn Đề – Tiếng Việt

Substance Use Prevention and Treatment Services cung cấp các dịch vụ cho trẻ em và người lớn đủ điều kiện Medi-Cal.

### **Nguồn hỗ trợ**

Các nguồn lực sau sẵn sàng hỗ trợ quý vị điền biểu mẫu và giải quyết than phiền, kháng cáo và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:

**Patient Rights (916) 333-3800**

**Member Services (916) 875-6069**

Hội viên có thể chỉ định người đại diện hành động thay mặt mình bất cứ lúc nào trong quy trình than phiền, kháng cáo hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

**Các dịch vụ của bạn sẽ KHÔNG bị ảnh hưởng theo bất kỳ cách nào khi nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.**

### **Than Phiền**

Than phiền là biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài Thông Báo Xác Định Quyền Lợi Bất Lợi (NOABD). Quý vị có thể gửi than phiền bằng cách gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên hoặc điền biểu mẫu than phiền.

- Hội viên sẽ nhận được một văn bản xác nhận rằng Ban Dịch Vụ Hội Viên đã nhận được than phiền.
- Hội viên sẽ nhận được một văn bản quyết định trong vòng (90) chín mươi ngày dương lịch.

\* Có thể được gia hạn 14 ngày trong một số trường hợp.

### **Kháng Cáo Tiêu Chuẩn**

Kháng Cáo là yêu cầu xem xét NOABD. NOABD được đưa ra khi MHP từ chối, cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ được ủy quyền trước đó; từ chối thanh toán cho một dịch vụ; không cung cấp dịch vụ kịp thời; hoặc không hành động trong các khung thời gian quy định để xử lý than phiền, kháng cáo tiêu chuẩn, kháng cáo nhanh\* hoặc từ chối yêu cầu giải quyết tranh chấp trách nhiệm tài chính

- Hội viên có thể nộp kháng cáo bằng miệng hoặc bằng văn bản. Sau khi nộp kháng cáo bằng miệng quý vị phải nộp kháng cáo bằng văn bản có chữ ký
- Hội viên sẽ nhận được văn bản xác nhận rằng Ban Dịch Vụ Hội Viên đã nhận được kháng cáo.
- Kháng cáo phải được nộp trong vòng 60 ngày kể từ ngày có NOABD.
- Hội viên sẽ nhận được một văn bản quyết định trong vòng 30 ngày dương lịch\*.

### **Kháng Cáo Nhanh**

Kháng Cáo này được nộp khi tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng có hoặc duy trì hoạt động chức năng tối đa của hội viên gặp rủi ro.

- Hội viên sẽ nhận được một văn bản quyết định trong vòng 72 giờ.
- Nếu kháng cáo nhanh bị từ chối thì một văn bản thông báo sẽ được gửi tới hội viên và quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ bắt đầu.

### **Đề Xuất**

Các đề xuất của hội viên là rất quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng và hiệu quả. Các nhà cung cấp có Hòm Thư Đề Xuất trong các khu vực dịch vụ. Các đề xuất của hội viên rất được hoan nghênh và có thể được gửi vào các hòm thư này, hoặc có thể gửi trực tiếp cho nhân viên chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc người hỗ trợ.

### **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang**

Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, quý vị có quyền nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải sử dụng hết quy trình giải quyết vấn đề của ADS đối với các Kháng Cáo trước khi nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Thẩm Phán Luật Hành Chính chủ trì Phiên Điều Trần chỉ có thẩm quyền đối với những vấn đề liên quan đến hoạt động Tổ Tụng. Quyết định được đưa ra sẽ là quyết định cuối cùng.

Quý vị hãy nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đến địa chỉ:

**State Hearings Division  
California Department of Social  
Services  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

Hoặc Gọi Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-800-952-5253. Nếu quý vị bị khiếm thính và dùng TDD, hãy gọi số 1-800-952-8349.

### **Biểu Mẫu**

Các biểu mẫu Than Phiền và Kháng Cáo được cung cấp tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp, hoặc quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số (916) 875-6069, hoặc tại địa chỉ <https://dhs.saccounty.gov>

Vui lòng gửi biểu mẫu hoàn chỉnh qua đường bưu điện đến địa chỉ sau:

**Sacramento County  
Substance Use Prevention and  
Treatment Services  
Quality Management - Member  
Services  
7001A East Parkway, Suite 300  
Sacramento, CA 95823**