County of San Diego

Cơ quan y tế và dịch vụ dân sinh, Dịch vụ sức khỏe hành vi

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal Sổ tay Người thụ hưởng

3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108

LIVE WELL SAN DIEGO

Ngày chỉnh sửa: 14 Tháng Chín 2023

Ngày hiệu lực: 1 Tháng Một 2024[1]

[1] Sổ tay này phải được cung cấp vào thời điểm người thụ hưởng tiếp cận dịch vụ lần đầu tiên.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (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(888) 724-7240 (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(888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711)ماس بگیرید. تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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。 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)
ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ຊຸ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ
(888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 (888) 724-7240 (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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|

Русский слоган (Russian)
ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)
ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)
ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)
โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)
УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC 6
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ 7
THÔNG TIN CHUNG 10
CÁC DỊCH VỤ 14
CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CỦA HỆ THỐNG PHÂN PHỐI THUỐC CÓ TỔ CHỨC CỦA MEDI-CAL 22
CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TINH THẦN 26
TIÊU CHÍ TIẾP CẬN & SỰ CẦN THIẾT VỀ Y TẾ 27
CHỌN NHÀ CUNG CẤP 29
QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH 32
THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI 33
QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ 36
QUI TRÌNH KHIẾU NẠI 38
QUI TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC) 40
Qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang 44
THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL 47
CHỈ THỊ TRƯỚC 49
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG 51
YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI DỊCH VỤ CHĂM SÓC 54

Ngôn ngữ khác

Bạn có thể nhận được Sổ tay Người thụ hưởng này và các tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Chúng tôi cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước. Vui lòng đọc Sổ tay Người thụ hưởng này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và dịch thuật.

Định dạng khác

Bạn có thể nhận được thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi, bản in khổ lớn cỡ 20, bản ghi âm và định dạng điện tử có thể truy cập miễn phí. Vui lòng gọi 1- 888- 724- 7240 (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.

Dịch vụ thông dịch

Quận San Diego cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ/ngày, miễn phí. Bạn không cần phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Trợ giúp luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm luật pháp. Quận San Diego tuân thủ luật dân quyền của Bang và Liên bang. Quận San Diego không phân biệt đối xử trái với pháp luật, không loại trừ hoặc đối xử khác biệt với các cá nhân do giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, quốc gia, nhận dạng dân tộc thiểu số, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật cơ thể, tình trạng bệnh tật, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục.

Quận San Diego cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho các cá nhân khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, bao gồm:
  - Nhân viên phiên dịch ngôn ngữ cử chỉ có trình độ
  - Các văn bản thông tin ở các định dạng khác nhau (bản in khổ lớn, chữ nổi, bản ghi âm hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập được)
- Các dịch vụ ngôn ngữ cho các cá nhân không dùng tiếng Anh như tiếng mẹ đẻ, bao gồm:
  - Phiên dịch viên có trình độ
  - Văn bản thông tin ở nhiều ngôn ngữ khác nhau

Trong trường hợp bạn cần các dịch vụ trên, vui lòng liên hệ Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số (888) 724-7240. Hoặc trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được, vui lòng gọi 711. Khi có yêu cầu, tài liệu này sẽ được gửi ở dạng chữ nổi, bản in khổ lớn, bản ghi âm hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập được.

CÁCH GỬI KHIẾU NẠI

Trong trường hợp bạn cho rằng Quận San Diego không thể cung cấp các dịch vụ trên và đã phân biệt đối xử trái với pháp luật theo cách nào đó do giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, quốc gia, nhận dạng dân tộc thiểu số, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật cơ thể, tình trạng bệnh tật, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục, bạn có thể khiếu nại với các cơ quan hỗ trợ sau. Bạn có thể khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, đến trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử:

- Bằng điện thoại:
  - Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến **các dịch vụ cư dân**, bạn có thể gọi **Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS)** theo số (619) 282-1134.
  - Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến **bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác**, bạn có thể gọi cho **Trung tâm Giáo dục**

Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số điện thoại miễn cước (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).

- Hoặc trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được, vui lòng gọi 711.

- Bằng văn bản: Hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi về:
  Đối với Dịch vụ cư dân:
  Jewish Family Service of San Diego
  Joan & Irwin Jacobs Campus
  Turk Family Center Community Services Building
  8804 Balboa Avenue
  San Diego, CA 92123

  Đối với bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác:
  Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
  1764 San Diego Avenue, Suite 100
  San Diego, CA 92110

- Trực tiếp: Vui lòng đến văn phòng bác sĩ của bạn hoặc bất kỳ địa điểm nào của nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện có hợp đồng với Quận San Diego và thông báo rằng bạn muốn nộp đơn khiếu nại.

- Bằng phương tiện điện tử: Vui lòng vào website bên dưới:
  Đối với Dịch vụ cư dân:
  Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái của San Diego https://www.jfssd.org/

  Đối với bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác:

  Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) tại https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/

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

Bạn cũng có thể khiếu nại về vi phạm dân quyền với Phòng Dịch vụ Chăm sóc sức khỏe California, văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, văn bản hoặc phương tiện điện tử:

- Bằng điện thoại: Vui lòng gọi **916-440-7370**. Trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được vui lòng gọi **711 (Dịch vụ Chuyển tiếp Bang California)**.
- Bằng văn bản: Hãy điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

  Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures
- Bằng phương tiện điện tử: Vui lòng gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – PHÒNG SỨC KHỎE VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH MỸ

Trong trường hợp bạn cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử do sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, bạn cũng có thể khiếu nại về vi phạm dân quyền với Phòng Sức khỏe và Dịch vụ nhân sinh Mỹ, văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, văn bản hoặc phương tiện điện tử:

- Bằng điện thoại: Vui lòng gọi **1-800-368-1019**. Trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Hãy điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

  Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.
- Bằng phương tiện điện tử: Vui lòng vào cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

THÔNG TIN CHUNG

Tại sao việc đọc Sổ tay này là quan trọng?

Chào mừng bạn đến với Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có tổ chức của Medi-Cal (DMC-ODS) của Quận San Diego!

Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo rằng các dịch vụ điều trị Rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) luôn sẵn sàng cho bạn. Với tư cách là người thụ hưởng, bạn có một số quyền và trách nhiệm nhất định được mô tả trong Sổ tay Người thụ hưởng này.

Quận San Diego, với tư cách là thành viên tham gia Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, được coi là một chương trình chăm sóc có quản lý, có nghĩa là bạn sẽ nhận được một phần hoặc toàn bộ phúc lợi của mình từ các nhà cung cấp SUD có hợp đồng với Quận. Các dịch vụ được cung cấp theo chương trình của Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận có thể thực hiện được thông qua hợp đồng giữa Dịch vụ Sức khỏe Hành vi Dịch vụ Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và Phòng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS).

Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được cung cấp cho những người tham gia Medi-Cal, bao gồm thanh thiếu niên, thanh niên, người trưởng thành và người lớn tuổi ở Quận San Diego. Đôi khi những dịch vụ này được cung cấp thông qua bác sĩ thường trực của bạn. Đôi khi dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Chương trình của Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận hoạt động theo các quy tắc do Tiểu bang California và chính phủ Liên bang đặt ra. Mỗi quận ở California có hợp đồng riêng với tiểu bang để cung cấp các dịch vụ sử dụng chất gây nghiện, có thể là hoặc không phải là chương trình của Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận.

Điều quan trọng là bạn phải hiểu cách thức hoạt động của chương trình của Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận để có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Sổ tay này giải thích các quyền lợi của bạn và cách nhận được chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ giải đáp các thắc mắc của bạn.

Bạn sẽ tìm hiểu được:

- Cách nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện thông qua Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận
- Bạn được hưởng những quyền lợi gì
- Cần làm gì khi bạn có vấn đề hoặc thắc mắc
- Các quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách là người thụ hưởng thuộc Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận

Nếu bạn chưa đọc sổ tay này bây giờ, bạn nên giữ lại để có thể đọc sau. Hãy sử dụng sổ tay này như một phần bổ sung cho sổ tay người thụ hưởng mà bạn đã nhận được khi đăng ký quyền lợi Medi-Cal hiện tại của mình. Quyền lợi Medi-Cal của bạn có thể thuộc về chương trình chăm sóc do Medi-Cal quản lý hoặc với chương trình “Tính phí dịch vụ” Medi-Cal thông thường.

Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal theo Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY:771) hoặc truy cập trực tuyến tại https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận luôn thường trực 24 giờ, 7 ngày một tuần.

Với tư cách là Người thụ hưởng Chương trình của Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận, Quận thuộc Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của bạn chịu trách nhiệm:

- Xác định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của bạn với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần thiết để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển đổi chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo rằng vòng giới thiệu khép kín và nhà cung cấp mới chấp nhận dịch vụ chăm sóc của người thụ hưởng.
- Cung cấp số điện thoại miễn cước (Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) (888) 724-7240) được trả lời 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần để hướng dẫn cho bạn cách nhận các dịch vụ từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận. Bạn cũng có thể liên hệ với Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận theo số này để yêu cầu cung cấp dịch vụ chăm sóc ngoài giờ.
- Có đủ nhà cung cấp gần với bạn để đảm bảo bạn có thể nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện do Hệ thống phân phối có tổ chức của Medi-Cal của quận chi trả nếu bạn cần.
- Thông báo và hướng dẫn cho bạn về các dịch vụ hiện có từ Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ bằng ngôn ngữ của bạn hoặc thông dịch viên (nếu cần) và cho bạn biết các dịch vụ thông dịch này hiện có sẵn.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những nội dung có sẵn bằng các ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Điều này bao gồm tính sẵn có của Sổ tay này bằng các ngôn ngữ cụ thể tại Quận San Diego: Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Ba Tư (tiếng Farsi và tiếng Dari), tiếng Quan Thoại, tiếng Hàn và tiếng Somali cũng như các dịch vụ và hỗ trợ cho người khiếm thính sẵn có khác. Bạn có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để nhận thông tin bằng ngôn ngữ bạn muốn.
- Cung cấp cho bạn thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi dự kiến có hiệu lực. Một thay đổi sẽ được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ sẵn có hoặc nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong hệ thống hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến các quyền lợi bạn nhận được thông qua Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận.

- Đảm bảo rằng bạn có quyền tiếp tục tiếp cận nhà cung cấp ngoài hệ thống trước đây và hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến sức khỏe của bạn bị ảnh hưởng hoặc tăng nguy cơ nhập viện.

Trong trường hợp bạn gặp khó khăn trong việc nhận trợ giúp hoặc gặp rắc rối với sổ tay này, vui lòng gọi cho Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng, số điện thoại miễn cước 24 giờ theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để yêu cầu trợ giúp hoặc tìm hiểu những cách khác để bạn có thể nhận được thông tin quan trọng này.

Thông tin dành cho người thụ hưởng cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác
Tất cả các tài liệu thông báo cho người thụ hưởng, bao gồm Sổ tay Người thụ hưởng và các mẫu Khiếu nại và Kháng cáo sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ phổ biến khác của Quận San Diego. Bạn có thể tiếp cận các tài liệu này tại bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào có hợp đồng với Quận San Diego.

Thông tin dành cho người thụ hưởng gặp khó khăn khi đọc
Bệnh nhân gặp khó khăn khi đọc có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về cách lấy tài liệu ở các định dạng khác (ví dụ: bản ghi âm, bản in khổ lớn). Bạn cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện có hợp đồng với Quận San Diego hỗ trợ bạn nhận bản sao miễn phí của các tài liệu này.

Thông tin dành cho người thụ hưởng khiếm thính
Bệnh nhân khiếm thính hoặc khiếm ngôn có thể liên hệ với Dịch vụ Chuyển tiếp Bang California bằng cách quay số 711 để kết nối với Quận nhằm yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí và Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 để biết các dịch vụ sàng lọc và giới thiệu (Tùy chọn trò chuyện/nhắn tin hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 4:00 chiều – 10:00 tối). Các yêu cầu bằng văn bản về dịch vụ thông dịch miễn phí có thể được gửi đến Dịch vụ cho cộng đồng Người Điếc theo địa chỉ scheduler@dcsofsd.org. Bạn cũng có thể liên hệ với họ theo số (619) 394-2488 để biết thêm thông tin.

Thông tin dành cho người thụ hưởng khiếm thị
Bệnh nhân khiếm thị có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về cách lấy tài liệu ở các định dạng khác (ví dụ: bản ghi âm, bản in khổ lớn). Bạn cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện có hợp đồng với Quận San Diego hỗ trợ bạn nhận bản sao miễn phí của các tài liệu này.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Bạn có thể nhận được một bản sao Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư từ quầy lễ tân của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào có hợp đồng với Quận San Diego của chúng tôi.

CÁC DỊCH VỤ

Các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận bao gồm dịch vụ gì?

Các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người có tình trạng bệnh do sử dụng chất gây nghiện hoặc, trong một số trường hợp, có nguy cơ phát triển tình trạng bệnh do sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Bạn có thể tham khảo phần "Sàng lọc, Can thiệp tạm thời, Giới thiệu đến các Dịch vụ Điều trị và Can thiệp sớm" của thông báo này để biết thêm thông tin.

Các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận bao gồm:

- Dịch vụ điều trị ngoại trú
- Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường
- Dịch vụ nội trú một phần
- Dịch vụ điều trị nội trú/tạm trú
- Dịch vụ quản lý cai nghiện
- Dịch vụ của Chương trình điều trị nghiện ma túy
- Thuốc điều trị chứng nghiện (MAT)
- Dịch vụ phục hồi
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng
- Dịch vụ điều phối chăm sóc
- Quản lý dự phòng
- Phản ứng khủng hoảng di động

Các dịch vụ được cung cấp tại Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận được cung cấp qua điện thoại hoặc hỗ trợ y tế từ xa, ngoại trừ các đánh giá y tế về Dịch vụ Điều trị nghiện ma túy và Quản lý cai nghiện. Trong trường hợp bạn muốn tìm hiểu về từng dịch vụ mà Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận cung cấp sẵn, vui lòng xem mô tả bên dưới:

Dịch vụ điều trị ngoại trú

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho người thụ hưởng lên đến chín giờ một tuần đối với người lớn và dưới sáu giờ một tuần đối với người thụ hưởng dưới 21 tuổi khi cần thiết
  về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa tùy theo sự cần thiết về y tế của từng cá nhân. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận ở bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch vụ điều trị ngoại trú bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các

chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất kích thích.

Dịch vụ ngoại trú tăng cường

- Dịch vụ ngoại trú tăng cường được cung cấp cho người thụ hưởng tối thiểu chín giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với người lớn và tối thiểu sáu giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với người thụ hưởng dưới 21 tuổi khi được xác định là cần thiết về y tế. Các dịch vụ chủ yếu bao gồm tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện. Các 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 tổ chức. Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường bao gồm các dịch vụ giống với Dịch vụ điều trị ngoại trú. Sự khác biệt là số giờ dịch vụ gia tăng.

Nội trú một phần (khác nhau tùy theo quận)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú.
- Dịch vụ nội trú một phần bao gồm 20 giờ chương trình lâm sàng tăng cường trở lên mỗi tuần, nếu cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nội trú một phần thường bao gồm tiếp cận trực tiếp các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm và đáp ứng các nhu cầu đã xác định cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách thích hợp trong môi trường ngoại trú tăng cường về mặt lâm sàng. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa đồng bộ.
- Dịch vụ nội trú một phần tương tự như Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường, với sự khác biệt chính là tăng số giờ và khả năng tiếp cận bổ sung các dịch vụ y tế.

Điều trị tạm trú (theo phê duyệt của quận)

- Điều trị tạm trú là một chương trình nội trú ngắn hạn, phi y tế 24 giờ, phi tổ chức, cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho người thụ hưởng được chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Người thụ hưởng sẽ sống tại cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực khôi phục, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và cá nhân cũng như tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ khi bệnh nhân đang điều trị tạm trú. Các nhà cung cấp và bệnh nhân tạm trú cùng hợp tác 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. Các mục tiêu bao gồm duy trì cai nghiện, chuẩn bị cho các tác nhân gây

tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và chức năng xã hội cũng như tham gia chăm sóc liên tục.

- Dịch vụ tạm trú yêu cầu chấp thuận trước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Dịch vụ tạm trú bao gồm dịch vụ nhập viện và đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất kích thích.
- Các nhà cung cấp Dịch vụ tạm trú phải cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc tạo điều kiện tiếp cận thuốc điều trị nghiện từ bên ngoài trong quá trình điều trị tại nơi tạm trú. Các nhà cung cấp Dịch vụ tạm trú không đáp ứng được yêu cầu này khi chỉ cung cấp thông tin liên hệ về thuốc cho các nhà cung cấp dịch vụ điều trị nghiện. Các nhà cung cấp Dịch vụ tạm trú phải cung cấp và kê đơn thuốc cho người thụ hưởng được bao trả theo Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal.

Dịch vụ điều trị nội trú (theo phê duyệt của quận) (khác nhau tùy theo quận)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú.
- Dịch vụ nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ nhằm đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị chứng nghiện theo hướng chuyên nghiệp trong môi trường nội trú. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ khi bệnh nhân đang điều trị nội trú.
- Dịch vụ nội trú có cấu trúc chặt chẽ và bác sĩ thường có mặt tại chỗ 24 giờ mỗi ngày, cùng với Y tá có đăng ký, nhân viên tư vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch vụ nội trú bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Chương trình điều trị nghiện ma túy

- Chương trình điều trị nghiện ma túy là chương trình ngoại trú cung cấp các loại thuốc được FDA phê duyệt để điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được bác sỹ chỉ định là cần thiết về y tế. Chương trình điều trị nghiện ma túy phải cung cấp và kê đơn thuốc cho người thụ hưởng được bao trả theo Danh

mục thuốc của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal bao gồm methadone, buprenorphin, naloxone và disulfiram.

- Người thụ hưởng phải được cung cấp tối thiểu 50 phút trong các buổi tư vấn mỗi tháng theo lịch. Dịch vụ tư vấn có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Dịch vụ điều trị nghiện ma túy bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Quản lý cai nghiện

- Dịch vụ quản lý cai nghiện là cấp thiết và được cung cấp ngắn hạn. Dịch vụ quản lý cai nghiện có thể được cung cấp trước khi hoàn thành đánh giá đầy đủ và có thể được cung cấp ở cơ sở ngoại trú, tạm trú hoặc nội trú.
- Bất kể môi trường nào, người thụ hưởng sẽ được giám sát trong quá trình quản lý cai nghiện. Người thụ hưởng được quản lý cai nghiện tại cơ sở tạm trú hoặc nội trú sẽ cư trú tại cơ sở. Các dịch vụ hỗ trợ và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ được cấp phép hoặc người kê đơn được cấp phép.
- Dịch vụ quản lý cai nghiện bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc opioid khác, theo dõi và dịch vụ hồi phục.

Thuốc điều trị chứng nghiện

- Dịch vụ thuốc điều trị chứng nghiện có sẵn tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc điều trị chứng nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA phê duyệt 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 khác. Người thụ hưởng có quyền được cung cấp Thuốc điều trị chứng nghiện tại chỗ hoặc thông qua giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách thuốc được phê duyệt bao gồm:
    - Acamprosate Calcium
    - Buprenorphine Hydrochloride
    - Thuốc tiêm Buprenorphine giải phóng kéo dài (Sublocade)
    - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
    - Naloxone Hydrochloride
    - Naltrexone (uống)
    - Hỗn dịch tiêm vi cầu Naltrexone (Vivitrol)
    - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)

    - Disulfiram (Antabuse)
    - Methadone (phân phối bởi Chương trình điều trị nghiện ma túy)
- Thuốc điều trị chứng nghiện có thể được cung cấp cùng với các dịch vụ sau: đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn do sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Ví dụ: Thuốc điều trị chứng nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, bao gồm Dịch vụ điều trị ngoại trú, Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường và Điều trị tạm trú.
- Người thụ hưởng cũng có thể tiếp cận Thuốc điều trị chứng nghiện ngoài Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận. Ví dụ: thuốc điều trị chứng nghiện như buprenorphine, có thể được một số người kê đơn kê toa tại các cơ sở chăm sóc ban đầu có làm việc với Chương trình Chăm sóc Có Quản lý Medi-Cal của bạn (chương trình "Tính phí Dịch vụ" Medi-Cal thông thường) và có thể được phân phát hoặc được quản lý tại nhà thuốc.

Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (khác nhau tùy theo quận)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú.
- Việc cung cấp Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng là tùy chọn đối với các quận thuộc hệ thống.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng là các dịch vụ của cá nhân và nhóm có năng lực về văn hóa nhằm thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, khả năng 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 bạn hoặc những người hỗ trợ chính được chỉ định của bạn và có thể được nhận cùng lúc trong khi bạn nhận các dịch vụ khác của Hệ thống phân phối có tổ chức của Medi-Cal. Chuyên gia đồng đẳng trong Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng là một cá nhân đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chứng nhận đã được Tiểu bang phê duyệt của quận, người được các quận chứng nhận và cung cấp những dịch vụ dưới sự chỉ đạo của Chuyên gia Sức khỏe Hành vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích bạn tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự vận động.

Dịch vụ phục hồi

- Dịch vụ phục hồi là rất quan trọng đối với quá trình phục hồi và sức khỏe của bạn. Dịch vụ phục hồi giúp bạn kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của bạn trong việc quản lý sức khỏe của mình, 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.
- Bạn có thể nhận được Dịch vụ phục hồi dựa trên nội dung tự đánh giá của bạn hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái nghiện. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch vụ phục hồi bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi quá trình phục hồi và các yếu tố ngăn ngừa tái nghiện.

Điều phối dịch vụ chăm sóc

- Dịch vụ điều phối chăm sóc bao gồm các hoạt động cung cấp dịch vụ điều phốichăm sóc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện,chăm sóc sức khỏe tinh thần và chăm sóc y tế, và cung cấp kết nối với các dịch vụ và hỗ trợ khác vì sức khỏe của bạn. Điều phối dịch vụ chăm sóc được cung cấp cùng với tất cả các dịch vụ khác và có thể thực hiện trong môi trường lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm tại cộng đồng của bạn.
- Dịch vụ điều phối chăm sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để hỗ trợ và theo dõi tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối bạn với các dịch vụ dựa vào cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.

Quản lý dự phòng (khác nhau tùy theo quận)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú.
- Việc cung cấp Dịch vụ quản lý dự phòng là tùy chọn đối với các quận thuộc hệ thống.
- Dịch vụ quản lý dự phòng là phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng đối với chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó người thụ hưởng đủ điều kiện sẽ tham gia vào dịch vụ Quản lý dự phòng ngoại trú có cấu trúc kéo dài 24 tuần, sau đó là các dịch vụ hỗ trợ điều trị và phục hồi bổ sung từ sáu tháng trở lên không có chế độ ưu đãi.
- 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản lý dự phòng bao gồm một loạt các biện pháp khuyến khích để đạt được mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine) sẽ được xác minh bằng xét nghiệm ma túy trong nước tiểu. Các ưu đãi bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).

- Dịch vụ quản lý dự phòng chỉ được cung cấp cho người thụ hưởng đang nhận dịch vụ tại cơ sở không tạm trú do một nhà cung cấp tham gia điều hành và đã đăng ký và tham gia một quá trình điều trị cá nhân toàn diện.

Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động (khác nhau tùy theo quận)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú.
- Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động được cung cấp khi bạn trải qua khung khoảng tinh thần hoặc/và khủng hoảng do sử dụng chất gây nghiện ("khủng hoảng sức khỏe hành vi").
- Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động là các dịch vụ được cung cấp bởi các chuyên gia y tế tại địa điểm mà bạn đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc bất kỳ địa điểm nào khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động luôn có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và khả năng ổn định dựa vào cộng đồng. Trong trường hợp bạn cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ phản ứng di động cũng sẽ nhiệt tình điều phối chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- Để biết thêm thông tin về Nhóm phản ứng khủng hoảng di động (MCRT) của Dịch vụ Y tế Hành vi (BHS) Quận San Diego, vui lòng truy cập liên kết sau: https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/BHS_MCRT/About_MCRT.html

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp tạm thời và Giới thiệu đến các Dịch vụ điều trị

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp tạm thời về sử dụng rượu và ma túy và Giới thiệu đến Dịch vụ điều trị không phải là quyền lợi theo Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal. Đây là quyền lợi Tính phí dịch vụ Medi-Cal và Medi-Cal quản lý hệ thống chăm sóc cho người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được bảo hiểm, bao gồm sàng lọc, đánh giá, can thiệp tạm thời và chuyển tuyến điều trị (SABIRT) cho người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên.

Dịch vụ can thiệp sớm

Dịch vụ can thiệp sớm là một dịch vụ được bảo hiểm theo Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Bất kỳ người thụ hưởng nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định là có nguy cơ mắc chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận bất kỳ dịch vụ nào được bao trả theo cấp độ dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Không cần chẩn đoán rối loạn do sử dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ can thiệp sớm dành cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi.

Sàng lọc, chuẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ
Người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ được mô tả trước đó trong sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có chương trình Medi-Cal toàn diện. Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc hỗ trợ các khiếm khuyết cũng như tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc khiến tình trạng bệnh dễ chịu hơn được coi là giúp ích cho tình trạng bệnh đó và được bao trả dưới dạng các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ. Tiêu chí tiếp cận dành cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi khác biệt và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận dành cho người lớn tiếp cận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, để đáp ứng yêu cầu Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị sớm và định kỳ cũng như mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Trong trường hợp bạn có thắc mắc về các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ, vui lòng truy cập DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage.

Các dịch vụ về Rối loạn do sử dụng dược chất có sẵn từ các Chương trình chăm sóc được quản lý hoặc Chương trình "Tính phí dịch vụ" Medi-Cal "Thông thường""
Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được bảo hiểm, bao gồm sàng lọc, đánh giá, can thiệp tạm thời và chuyển tuyến điều trị (SABIRT) cho người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên, bao gồm các thành viên đang mang thai, tại các cơ sở chăm sóc ban đầu và sàng lọc sử dụng thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp hoặc sắp xếp việc cung cấp Thuốc điều trị chứng nghiện (còn gọi là Điều trị bằng thuốc) được cung cấp tại cơ sở chăm sóc ban đầu, 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 cấp cứu cần thiết để người thụ hưởng ổn định, bao gồm cả quá trình cai nghiện nội trú tự nguyện.

Thông tin chi tiết bổ sung của quận
Để nhận mô tả đầy đủ hơn về các dịch vụ hiện có ở trên và để biết thêm thông tin về các dịch vụ liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện, vui lòng gọi đến Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CỦA HỆ THỐNG PHÂN PHỐI THUỐC CÓ TỔ CHỨC CỦA MEDI-CAL

Làm cách nào để tôi nhận được các Dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal?

Nếu bạn cho rằng mình cần các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện, bạn có thể nhận được các dịch vụ này bằng cách gọi đến Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711). Bạn cũng có thể được giới thiệu đến Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của quận để nhận các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện thông qua những cách khác.

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận được yêu cầu chấp nhận chuyển tuyến đối với các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện từ bác sỹ, các chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi, và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu khác cho rằng bạn có thể cần những dịch vụ này và từ chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal của bạn, nếu bạn là người thụ hưởng. Thông thường, bác sĩ đa khoa của bạn hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của bạn hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ để thực hiện giới thiệu, trừ trường hợp khẩn cấp. Cá nhân và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, bao gồm trường học; sở phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người bảo hộ, người giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được bảo hiểm được cung cấp thông qua hệ thống nhà cung cấp của Quận San Diego. Nếu bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ nào được bao hiểm, Quận San Diego sẽ sắp xếp để một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ đó. Quận của bạn không được từ chối yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận hay không.

Quận San Diego với tư cách là một quận thuộc Hệ thống phân phối có tổ chức thuốc của Medi-Cal phải cho phép người thụ hưởng tiếp tục nhận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal được bảo hiểm với một nhà cung cấp ngoài hệ thống khi đánh giá của họ xác định rằng, trong trường hợp không tiếp tục cung cấp dịch vụ, người thụ hưởng sẽ bị tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc có nguy cơ phải nhập viện hoặc điều trị tại viện.

Các dịch vụ điều trị của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal với nhà cung cấp hiện tại sẽ tiếp tục trong thời gian không quá chín mươi (90) ngày trừ khi nhu cầu y tế cần thiết yêu cầu các dịch vụ này tiếp tục trong thời gian dài hơn, không quá 12 tháng. Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của Quận San Diego sẽ cung cấp cho người thụ hưởng dịch vụ chuyển tiếp chăm sóc với một nhà cung cấp ngoài hệ thống khi đáp ứng tất cả các tiêu chí sau:

? Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal theo Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY:771) hoặc truy cập trực tuyến tại https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận luôn thường trực 24 giờ, 7 ngày một tuần.

1. Quận xác định thông qua đánh giá rằng việc chuyển người thụ hưởng sang nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của người thụ hưởng hoặc sẽ gây ra nguy cơ phải nhập viện hoặc điều trị tại viện;
2. Quận có thể xác định rằng người thụ hưởng hiện có mối quan hệ với nhà cung cấp ngoài hệ thống (việc tự chứng thực là không đủ để cung cấp bằng chứng về mối quan hệ với nhà cung cấp);
    a. Mối quan hệ hiện tại có nghĩa là người thụ hưởng đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài hệ thống trước ngày họ chuyển sang DMC-ODS quận.
3. Nhà cung cấp ngoài hệ thống sẵn sàng chấp nhận mức giá hợp đồng cao hơn của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận San Diego hoặc mức giá thuốc Medi-Cal hiện hành cho các dịch vụ theo Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal hiện hành;
4. Nhà cung cấp ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn hiện hành của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận San Diego và không gặp vấn đề không đủ tiêu chuẩn trong chất lượng chăm sóc (vấn đề về chất lượng chăm sóc có nghĩa là Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận San Diego có thể ghi lại mối quan ngại của mình về chất lượng chăm sóc của nhà cung cấp trong phạm vi mà nhà cung cấp đó không đủ điều kiện cung cấp dịch vụ cho bất kỳ người thụ hưởng nào khác của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal);
5. Nhà cung cấp được xác minh là nhà cung cấp thuốc Medi-Cal được chứng nhận hiện hành; và
6. Nhà cung cấp ngoài hệ thống cung cấp cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận San Diego tất cả thông tin điều trị có liên quan, nhằm mục đích xác định sự cần thiết về mặt y tế và phát triển kế hoạch điều trị hiện tại, miễn là điều đó phù hợp với quy định của liên bang và tiểu bang, luật và quy định về quyền riêng tư. Ngoài ra, nhà cung cấp còn cung cấp cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận San Diego tất cả dữ liệu về kết quả có liên quan.

Tôi nhận được các Dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal ở đâu?

Quận San Diego đang tham gia chương trình Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal. Vì bạn là cư dân của Quận San Diego, nên bạn có thể nhận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức thuốc Medi-Cal tại quận nơi bạn sinh sống thông qua Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal. Đối với các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal không được cung cấp trong quận của bạn, quận sẽ sắp xếp để bạn nhận các dịch vụ ngoài quận khi cần thiết và phù hợp. Quận San Diego có sẵn các nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện để điều trị các tình trạng bệnh được Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal

quận chi trả. Các quận khác không tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal có thể cung cấp các dịch vụ Thuốc Medi-Cal sau:

- Điều trị ngoại trú tăng cường
- Điều trị nghiện ma túy
- Điều trị ngoại trú
- Dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện chu sinh tại khu dân cư (không bao gồm tiền phòng và tiền ăn)

Nếu dưới 21 tuổi, bạn cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ ở bất kỳ quận nào khác trên toàn tiểu bang.

Dịch vụ chăm sóc ngoài giờ

Nếu bạn cần dịch vụ ngoài giờ hoặc vào cuối tuần, bạn có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để xem liệu có nhà cung cấp dịch vụ điều trị nào sẵn sàng phục vụ bạn ngay lập tức hay không. Tuy nhiên, hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ điều trị ngoại trú và nội trú không tiếp nhận bệnh nhân mới vào buổi tối hoặc cuối tuần. Nếu bạn hiện đang nhận các dịch vụ điều trị, bạn có thể nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ điều trị của mình để tìm hiểu thêm về thời gian nhân viên có thể phục vụ bạn sau giờ làm việc.

Làm sao tôi biết khi nào tôi cần trợ giúp?

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề liên quan đến việc lạm dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sự trợ giúp. Nếu đủ điều kiện theo chương trình Medi-Cal và bạn cho rằng mình có thể cần trợ giúp chuyên môn, bạn nên yêu cầu đánh giá từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của quận của bạn để tìm hiểu rõ ràng vì bạn hiện đang cư trú trong một tổ chức có tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal.

Làm sao tôi biết khi nào một trẻ em hoặc thiếu niên cần trợ giúp?

Bạn có thể liên hệ với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận trên hệ thống của mình để đánh giá trẻ em hoặc thiếu niên con bạn nếu bạn cho rằng em đang có bất kỳ dấu hiệu nào của việc sử dụng chất gây nghiện. Nếu trẻ em hoặc thiếu niên con bạn đủ điều kiện nhận Medi-Cal và đánh giá của quận cho thấy rằng các dịch vụ điều trị ma túy và rượu do quận trên hệ thống chi trả là cần thiết thì quận sẽ sắp xếp để con bạn nhận được các dịch vụ đó.

Khi nào tôi nhận được các Dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận?

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi lên lịch hẹn để bạn nhận các dịch vụ từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận phải cung cấp cho bạn một cuộc hẹn đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian cuộc hẹn sau đây:

? Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal theo Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY:771) hoặc truy cập trực tuyến tại https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận luôn thường trực 24 giờ, 7 ngày một tuần.

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu các dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các dịch vụ ngoại trú và ngoại trú tăng cường;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi bạn yêu cầu các dịch vụ của Chương trình điều trị nghiện ma túy;
- Một cuộc hẹn khám theo dõi không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu bạn đang theo một đợt điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, ngoại trừ một số trường hợp nhất định do nhà cung cấp dịch vụ điều trị của bạn xác định.

Tuy nhiên, thời gian hẹn này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ của bạn xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của bạn. Trong trường hợp bạn được thông báo đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy thời gian chờ kéo dài có hại cho sức khỏe của bạn, vui lòng liên hệ với chương trình của bạn. Bạn có quyền nộp đơn khiếu nại nếu bạn không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, vui lòng xem phần "Quy trình khiếu nại" trong sổ tay này.

Ai quyết định tôi sẽ nhận được dịch vụ nào?

Bạn, nhà cung cấp của bạn và Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào bạn cần nhận thông qua Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của quận. Nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện sẽ thảo luận với bạn và thông qua đánh giá, sẽ giúp đề xuất những dịch vụ nào phù hợp dựa trên nhu cầu của bạn. Bạn sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp của bạn tiến hành đánh giá này.

Nếu bạn dưới 21 tuổi, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của bạn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc khiến tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TINH THẦN

Tôi có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ở đâu?
Bạn có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận nơi bạn sinh sống và bên ngoài quận của bạn nếu cần. Để biết thêm thông tin hoặc nhận giới thiệu, bạn có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711). Mỗi quận đều có dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa cho trẻ em, thiếu niên, người trưởng thành và người lớn tuổi. Nếu dưới 21 tuổi, bạn đủ điều kiện nhận được bảo hiểm và quyền lợi bổ sung theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của bạn sẽ xác định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu có, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu bạn đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, người sẽ đánh giá nhu cầu của bạn để xác định đề xuất những dịch vụ nào để đáp ứng nhu cầu của bạn. Bạn cũng có thể yêu cầu đánh giá từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu bạn đã đăng ký làm người thụ hưởng với chương trình chăm sóc được quản lý. Nếu chương trình chăm sóc được quản lý của bạn xác định rằng bạn đáp ứng các tiêu chí tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, chương trình chăm sóc được quản lý sẽ giới thiệu bạn đến nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hoặc giúp bạn chuyển từ chương trình chăm sóc được quản lý sang chương trình sức khỏe tâm thần. Nơi nào cũng là nơi phù hợp khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần, nghĩa là bạn thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình bên cạnh các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Bạn có thể truy cập các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu nhà cung cấp của bạn xác định rằng dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng và miễn là các dịch vụ đó được điều phối và không trùng lặp.

TIÊU CHÍ TIẾP CẬN & SỰ CẦN THIẾT VỀ Y TẾ

Tiêu chí tiếp cận để được chi trả cho các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện là gì?

Là một phần trong việc quyết định xem bạn có cần các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện hay không, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ làm việc với bạn và nhà cung cấp của bạn để quyết định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí tiếp cận để nhận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal hay không. Phần này sẽ giải thích cách thức quận thuộc hệ thống thực hiện quyết định này.

Nhà cung cấp của bạn sẽ làm việc với bạn để tiến hành đánh giá nhằm xác định dịch vụ nào của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal phù hợp nhất cho bạn. Đánh giá này phải được thực hiện trực tiếp, từ xa hoặc qua điện thoại. Bạn có thể nhận được một số dịch vụ trong khi đánh giá đang được tiến hành. Sau khi nhà cung cấp của bạn hoàn thành đánh giá, họ sẽ xác định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí tiếp cận sau đây để nhận các dịch vụ thông qua Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal hay không:

- Bạn phải đăng ký Medi-Cal.
- Bạn phải đang cư trú tại quận tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal.
- Bạn phải có ít nhất một chẩn đoán từ Hướng dẫn Chẩn đoán và Thống kê các rối loạn tâm thần đối với Rối loạn liên quan đến Chất gây nghiện (ngoại trừ các Rối loạn liên quan đến Thuốc lá và Rối loạn Không liên quan đến Chất gây nghiện) hoặc đã có ít nhất một chẩn đoán từ Hướng dẫn Chẩn đoán và Thống kê các rối loạn tâm thần đối với các Rối loạn liên quan đến chất gây nghiện và liên quan đến chất gây nghiện trước khi bị giam giữ hoặc trong khi bị giam giữ (ngoại trừ các Rối loạn liên quan đến Thuốc lá và Rối loạn không liên quan đến chất gây nghiện).

Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể nhận được tất cả các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal khi nhà cung cấp xác định rằng dịch vụ đó sẽ khắc phục hoặc hỗ trợ điều trị việc lạm dụng chất gây nghiện đối với chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, ngay cả khi chẩn đoán chưa được xác định. Ngay cả khi quận bạn cư trú không tham gia vào Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn vẫn có thể nhận được các dịch vụ này.

Sự cần thiết về y tế là gì?

Các dịch vụ bạn nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp để giải quyết tình trạng bệnh của bạn. Đối với những cá nhân từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của cá nhân đó, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc để giảm bớt cơn đau trầm trọng. Đối với

người thụ hưởng dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó khắc phục hoặc hỗ trợ điều trị lạm dụng chất gây nghiện hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc khiến tình trạng lạm dụng chất gây nghiện hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện dễ chịu hơn được coi là giúp ích cho tình trạng bệnh đó và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

CHỌN NHÀ CUNG CẤP

Làm cách nào để tìm được nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà tôi cần?

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể có một số hạn chế đối với lựa chọn nhà cung cấp của bạn. Bạn có thể yêu cầu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cung cấp một số lựa chọn nhà cung cấp ban đầu. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cũng phải cho phép bạn thay đổi nhà cung cấp. Trong trường hợp bạn yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép bạn chọn nhà cung cấp trong phạm vi có thể và phù hợp.

Quận được yêu cầu phải đăng danh bạ nhà cung cấp trực tuyến. Nếu bạn có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện hành hoặc muốn yêu cầu danh bạ nhà cung cấp cập nhật nhất, vui lòng vào trang website của quận https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html hoặc gọi số điện thoại miễn cước của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) quận San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711). Danh bạ nhà cung cấp hiện hành có sẵn dưới dạng điện tử trên trang website của quận hoặc bạn có thể nhận bản sao bằng giấy qua thư theo yêu cầu.

Đôi khi, các nhà cung cấp theo hợp đồng của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận chọn không cung cấp các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal với tư cách là nhà cung cấp của quận, không còn ký hợp đồng với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal hoặc không còn chấp nhận bệnh nhân thuộc Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal tự đến hoặc theo yêu cầu của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Khi điều này xảy ra, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải nỗ lực cung cấp thông báo bằng văn bản về việc xóa bỏ nhà cung cấp đã ký hợp đồng với quận trong vòng 15 ngày kể từ ngày ra thông báo, đến từng cá nhân đang nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ nhà cung cấp đó.

Các cá nhân người Mỹ bản địa và thổ dân Alaska đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal, cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận thông qua Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bản địa có chứng nhận Thuốc Medi-Cal cần thiết.

Sau khi tìm được nhà cung cấp, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể thông báo với nhà cung cấp về loại dịch vụ tôi cần nhận không?

Bạn, nhà cung cấp của bạn và Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào bạn cần nhận thông qua quận bằng cách tuân theo các tiêu chí tiếp cận Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal. Đôi

khi quận sẽ để bạn và nhà cung cấp ra quyết định. Đôi khi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể yêu cầu nhà cung cấp trình bày lý do tại sao nhà cung cấp cho rằng bạn cần một dịch vụ nào đó trước khi dịch vụ được cung cấp. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải sử dụng chuyên gia có trình độ để thực hiện qui trình đánh giá.

Qui trình đánh giá này được gọi là qui trình chấp thuận chương trình bảo hiểm. Yêu cầu chấp thuận dịch vụ trước được chấp thuận chỉ đối với dịch vụ điều trị nội trú và tạm trú (không bao gồm dịch vụ quản lý cai nghiện). Qui trình chấp thuận của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải tuân theo những thời gian biểu cụ thể. Đối với chấp thuận tiêu chuẩn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải đưa ra quyết định theo yêu cầu của nhà cung cấp của bạn trong vòng 14 ngày theo lịch.

Nếu bạn hoặc nhà cung cấp của bạn yêu cầu, hoặc nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp của bạn là vì lợi ích của bạn thì thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày theo lịch. Một ví dụ về thời điểm gia hạn có thể có lợi cho bạn là khi quận cho rằng có thể phê duyệt yêu cầu chấp thuận của nhà cung cấp của bạn nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thông tin bổ sung từ nhà cung cấp của bạn và sẽ phải từ chối yêu cầu đó mà không có thông tin. Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận gia hạn thời gan, quận sẽ gửi cho bạn thông báo bằng văn bản về sự gia hạn.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong khoảng thời gian qui định đối với yêu cầu chấp thuận tiêu chuẩn hoặc cấp tốc, thì Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải gửi cho bạn Thông báo Xác định Quyền lợi Bất lợi thông báo rằng các dịch vụ bị từ chối và bạn có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.

Bạn có thể yêu cầu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cung cấp thêm thông tin về qui trình chấp thuận.

Trong trường hợp bạn không đồng ý với quyết định của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận về qui trình chấp thuận, bạn có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Giải quyết vấn đề.

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận của tôi sử dụng nhà cung cấp nào?

Nếu bạn là thành viên mới của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận, bạn có thể tìm thấy danh sách toàn bộ các nhà cung cấp trong Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận tại

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html bao gồm thông tin về địa chỉ của nhà cung cấp, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà họ cung cấp và thông tin khác để giúp bạn tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ nhà cung cấp. Nếu bạn có thắc mắc về nhà cung cấp, vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quận được yêu cầu khởi tạo và duy trì một hệ thống bảo mật để bạn có thể truy cập hồ sơ sức khỏe của mình và tìm nhà cung cấp bằng cách sử dụng các công nghệ phổ biến như máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Hệ thống này được gọi là Giao diện lập trình ứng dụng truy cập bệnh nhân (API). Bạn có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc khi chọn ứng dụng để truy cập hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp trên website của quận.

Để giải đáp thắc mắc về hệ thống bảo mật để truy cập hồ sơ y tế và sức khỏe của bạn, vui lòng gửi email về QIMatters.HHSA@sdcounty.ca.gov.

Để nhận phiên bản có thể tìm kiếm của Danh bạ nhà cung cấp BHS và tìm địa chỉ nhà cung cấp, vui lòng truy cập: https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory.

THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI

Tôi có những quyền gì trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận từ chối các dịch vụ tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?

Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà bạn muốn hoặc tin rằng bạn nên nhận, bạn có quyền nhận được Thông báo bằng văn bản (được gọi là "Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi") từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Bạn cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần bên dưới thảo luận về quyền nhận Thông báo của bạn và những điều cần làm nếu bạn không đồng ý với quyết định của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.

Quyết định bất lợi về quyền lợi là gì?

Quyết định bất lợi về quyền lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây được thực hiện bởi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận:

1. Từ chối hoặc cho phép có giới hạn đối với một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được chi trả.
2. Cắt giảm, đình chỉ hoặc hủy bỏ dịch vụ đã được chấp thuận trước đó.
3. Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ.
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời.
5. Không hành động trong khung thời gian được yêu cầu để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn xử lý. (Trong trường hợp bạn nộp đơn khiếu nại lên Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận và Hệ thống cung cấp cho bạn quyết định bằng văn bản về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày. Trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo lên Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận và Hệ thống cung cấp cho bạn quyết định bằng văn bản về khiếu nại của bạn trong vòng 30 ngày, hoặc trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo cấp tốc, và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc
6. Từ chối yêu cầu của người thụ hưởng về tranh chấp trách nhiệm tài chính.

Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi là gì?

Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi là văn bản Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ gửi cho bạn trong trường hợp hệ thống quyết định từ chối, giới hạn, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà bạn và nhà cung cấp tin rằng bạn nên nhận. Điều này bao gồm từ chối thanh toán cho một dịch vụ, từ chối dựa trên tuyên bố rằng các dịch vụ đó không được bảo hiểm hoặc từ chối vì dịch vụ từ hệ thống phân phối sai hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính. Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi cũng được sử dụng để thông báo cho bạn trong trường hợp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết đúng hạn, hoặc

trong trường hợp bạn không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn thời gian cung cấp dịch vụ thông thường.

Thời hạn Thông báo
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày có quyết định chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đã trước đó. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận cũng phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán hoặc đối với các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hoặc một phần dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal.

Có phải tôi sẽ luôn nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi khi tôi không nhận được dịch vụ tôi muốn không?
Phải, bạn sẽ nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi. Tuy nhiên, nếu không nhận được thông báo, bạn có thể nộp đơn kháng cáo lên Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận hoặc nếu bạn đã hoàn tất quy trình kháng cáo, bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang. Khi bạn liên hệ với quận, vui lòng nêu rõ bạn đang bị quyết định bất lợi về quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang được đính kèm trong sổ tay này. Thông tin cũng có sẵn tại văn phòng nhà cung cấp của bạn .

Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi sẽ thông báo cho tôi điều gì?
Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi sẽ thông báo cho bạn:

- Những điều Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đã thực hiện làm ảnh hưởng đến bạn và khả năng nhận dịch vụ.
- Ngày hiệu lực của quyết định và lý do Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận ra quyết định đó.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận tuân theo khi đưa ra quyết định.
- Bạn có những quyền gì trong trường hợp không đồng ý với hành động của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.
- Cách nhận bản sao của các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.
- Cách nộp đơn kháng cáo với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Cách yêu cầu kháng cáo cấp tốc hoặc Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc.

- Cách yêu cầu trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Bạn có thời hạn bao lâu để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Quyền tiếp tục nhận các dịch vụ của bạn trong khi chờ quyết định Kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Khi nào bạn phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang nếu bạn muốn tiếp tục các dịch vụ.

Tôi nên làm gì khi nhận Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi?
Khi nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi bạn nên đọc cẩn thận tất cả thông tin trên thông báo. Nếu bạn không hiểu được thông báo, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể trợ giúp. Bạn cũng có thể nhờ người khác trợ giúp.

Bạn có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi bạn gửi kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang. Bạn phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không quá 10 ngày theo lịch sau ngày Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được trao tận tay cho bạn hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Nếu tôi không nhận được dịch vụ tôi muốn từ Chương trình của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal thì sao?

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có cách để bạn giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà bạn đang nhận được. Đây được gọi là qui trình giải quyết vấn đề và có thể liên quan đến các qui trình sau:

1. **Qui trình khiếu nại** – bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của bạn, ngoại trừ Quyết định bất lợi về quyền lợi.
2. **Qui trình kháng cáo** – xem xét quyết định (từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) về các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của quận hoặc nhà cung cấp của bạn thuộc Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal.
3. **Qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang** – xem xét để đảm bảo rằng bạn nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà bạn được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sẽ không gây bất lợi cho bạn và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ bạn đang nhận. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của bạn hoàn tất, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho bạn, nhà cung cấp và phụ huynh/người giám hộ về kết quả cuối cùng. Khi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của bạn hoàn tất, Văn phòng Điều trần Công bằng Cấp Tiểu bang sẽ thông báo cho bạn và nhà cung cấp kết quả cuối cùng.

Vui lòng tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.

Tôi có thể nhận trợ giúp để nộp đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc điều trần công bằng cấp tiểu bang không?

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ có nhân sự giải thích những qui trình này cho bạn và giúp bạn báo cáo vấn đề dưới hình thức khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Họ cũng có thể giúp bạn quyết định xem bạn có đủ điều kiện tham gia quy trình được gọi là quy trình 'cấp tốc' hay không, nghĩa là quy trình sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hoặc sự ổn định của bạn đang gặp nguy hiểm. Bạn cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của bạn. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải cung cấp cho bạn bất kỳ sự hỗ trợ hợp lý nào trong việc hoàn thành các 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 cước có khả năng thông dịch và TTY/TDD.

? Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal theo Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY:771) hoặc truy cập trực tuyến tại https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận luôn thường trực 24 giờ, 7 ngày một tuần.

Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến các dịch vụ cư dân, bạn có thể gọi Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS) theo số (619) 282-1134.

Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác, bạn có thể gọi cho Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số điện thoại miễn cước (877) 734-3258.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi cần trợ giúp để giải quyết vấn đề với Chương trình của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận nhưng không muốn nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị?
Bạn có thể nhận trợ giúp từ Tiểu bang nếu gặp khó khăn trong việc tìm đúng người tại quận để giúp bạn tìm hiểu hệ thống.

Bạn có thể liên hệ với Phòng Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, Văn phòng Thanh tra, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. (trừ ngày lễ), qua điện thoại theo số **888-452-8609** hoặc qua e-mail tại MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Vui lòng lưu ý: Nội dung email không được coi là bảo mật. Bạn không nên đính kèm thông tin cá nhân trong nội dung email.

Bạn có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Bạn có thể hỏi về quyền điều trần hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí từ Đơn vị Điều tra và Phản hồi Cộng đồng:

Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước: **1-800-952-5253**
Nếu bạn khiếm thính và sử dụng TDD, vui lòng gọi: **1-800-952-8349**

QUI TRÌNH KHIẾU NẠI

Khiếu nại là gì?
Khiếu nại là sự thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện của bạn mà không phải là một trong những vấn đề được quy định trong quy trình kháng cáo và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
Qui trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép bạn trình bày khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không chống lại bạn hoặc nhà cung cấp của bạn dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động. Trong trường hợp bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể yêu cầu bạn ký vào biểu mẫu cho phép Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có trình độ chuyên môn để thực hiện việc đó và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận và nhà cung cấp của bạn.
- Cung cấp giải quyết cho khiếu nại trong khung thời gian được yêu cầu.

Khi nào tôi có thể nộp đơn khiếu nại?
Bạn có thể nộp đơn khiếu nại với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận bất kỳ khi nào bạn không hài lòng với dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà bạn đang nhận được từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận hoặc bất kỳ mối quan ngại nào khác về Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.

Tôi có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp phong bì có ghi địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để bạn gửi đơn khiếu nại. Khiếu nại có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được thực hiện lại bằng văn bản.

Để được trợ khiếu nại liên quan đến các dịch vụ cư dân, bạn có thể gọi Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS) theo số (619) 282-1134.

Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác, bạn có thể gọi cho Trung tâm Giáo dục

Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số điện thoại miễn cước (877) 734-3258.

Làm thế nào để tôi biết Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đã nhận khiếu nại của tôi?
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải xác nhận đã nhận khiếu nại của bạn bằng văn bản trong vòng 5 ngày theo lịch từ ngày nhận. Khiếu nại nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà bạn đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo sẽ được miễn trừ và bạn có thể không nhận được thư.

Khi nào khiếu nại của tôi sẽ được quyết định?
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải quyết định về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày theo lịch từ ngày bạn nộp đơn khiếu nại. Khung thời gian có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho bạn là khi quận tin rằng có thể giải quyết khiếu nại của bạn nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thêm thời gian để lấy thông tin từ bạn hoặc những người khác có liên quan.

Làm thế nào để tôi biết Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đã ra quyết định về khiếu nại của tôi?
Khi có quyết định liên quan đến khiếu nại của bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho bạn hoặc người đại diện của bạn bằng văn bản về quyết định đó. Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận không thông báo cho bạn hoặc bất kỳ bên nào chịu ảnh hưởng của quyết định về khiếu nại đúng thời hạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải cung cấp cho bạn Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi hướng dẫn bạn về quyền yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phảicung cấp cho bạn Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi vào ngày khung thời gian kết thúc.

Có thời hạn để nộp đơn khiếu nại không?
Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ khi nào.

QUI TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC)

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có trách nhiệm cho phép bạn phản đối quyết định được đưa ra về các dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận hoặc các nhà cung cấp của bạn mà bạn không đồng ý. Có hai cách yêu cầu xem xét lại. Cách thứ nhất là sử dụng qui trình kháng cáo thông thườn. Cách thứ hai là sử dụng qui trình kháng cáo cấp tốc. Hai cách kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có các yêu cầu cụ thể để đủ tiêu chuẩn kháng cáo cấp tốc. Các yêu cầu cụ thể này được giải thích bên dưới.

Kháng cáo thông thường là gì?

Kháng cáo thông thường là yêu cầu xem xét vấn đề mà bạn gặp phải với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận hoặc nhà cung cấp của bạn liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà bạn cho rằng mình cần. Trong trường hợp bạn yêu cầu kháng cáo thông thường, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ có tối đa 30 ngày theo lịch để xem xét. Trong trường hợp bạn nghĩ rằng, 30 ngày theo lịch sẽ khiến bạn có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, bạn nên yêu cầu 'kháng cáo cấp tốc.'

Qui trình kháng cáo thông thường sẽ:

- Cho phép bạn kháng cáo trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc đệ đơn kháng cáo sẽ không chống lại bạn hoặc nhà cung cấp của bạn dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động. Trong trường hợp bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể yêu cầu bạn ký vào biểu mẫu cho phép Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Quyền lợi của bạn được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được trao tận tay cho bạn. Bạn không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Trong trường hợp bạn yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà bạn đang nhận, bạn có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có trình độ chuyên môn để thực hiện việc đó và không tham gia vào cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.

- Cho phép bạn hoặc người đại diện của bạn kiểm tra hồ sơ vụ việc của bạn, bao gồm hồ sơ y tế của bạn và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quá trình kháng cáo, trước và trong quá trình kháng cáo.
- Cho phép bạn có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về sự việc hoặc theo luật pháp, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép bạn, người đại diện của bạn hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được đưa vào làm bên kháng cáo.
- Thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đang được xem xét bằng cách gửi cho bạn xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho bạn về quyền yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của bạn sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo.

Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo?

Cách nộp đơn kháng cáo với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận:

- Trong trường hợp quận của bạn hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng bạn không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận.
- Trong trường hợp nhà cung cấp của bạn cho rằng bạn cần dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Trong trường hợp nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận không cung cấp dịch vụ cho bạn theo các mốc thời gian mà Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đã thiết lập.
- Trong trường hợp bạn không nghĩ rằng Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp các dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- Trong trường hợp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.
- Trong trường hợp bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện bạn cần.

Tôi có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách nào?
Quận sẽ cung cấp phong bì có ghi địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để bạn gửi đơn kháng cáo. Kháng cáo có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến các dịch vụ cư dân, bạn có thể gọi Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS) theo số (619) 282-1134.

Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác, bạn có thể gọi cho Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số điện thoại miễn cước (877) 734-3258.

Làm thế nào để tôi biết Kháng cáo của tôi đã được ra quyết định?
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho bạn hoặc người đại diện của bạn bằng văn bản về quyết định về kháng cáo của bạn. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của qui trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày quyết định kháng cáo được thành lập.
- Trong trường hợp kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn theo hướng có lợi cho bạn, thông báo cũng sẽ chứa thông tin liên quan đến quyền của bạn được điều trần công bằng cấp tiểu bang và thủ tục nộp đơn điều trần công bằng cấp tiểu bang.

Có thời hạn để nộp đơn kháng cáo không?
Bạn phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày có Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi. Xin lưu ý rằng không phải lúc nào bạn cũng nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi. Không có thời hạn nộp đơn kháng cáo khi bạn không nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi; vì vậy, bạn có thể nộp loại kháng cáo này bất cứ lúc nào.

Khi nào quyết định về kháng cáo của tôi sẽ được thành lập?
Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải ra quyết định về kháng cáo của bạn trong vòng 30 ngày theo lịch từ khi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận nhận được yêu cầu kháng cáo của bạn. Khung thời gian có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho bạn là khi quận tin rằng có thể giải quyết kháng cáo của bạn nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thêm thời gian để lấy thông tin từ bạn hoặc nhà cung cấp của bạn.

Nếu tôi không thể đợi 30 ngày để có quyết định kháng cáo thì sao?
Qui trình kháng cáo có thể sẽ nhanh hơn nếu đủ điều kiện tham gia quy trình cấp tốc.

Kháng cáo cấp tốc là gì?
Kháng cáo cấp tốc là cách quyết định một kháng cáo nhanh hơn. Quy trình kháng cáo cấp tốc tuân theo quy trình tương tự như quy trình kháng cáo thông thường. Tuy nhiên, bạn phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng cáo thông thường có thể khiến tình trạng sử dụng chất gây nghiện của bạn trở nên tồi tệ hơn. Quy trình kháng cáo cấp tốc cũng tuân theo các thời hạn khác với quy trình kháng cáo thông thường. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có 72 giờ để xem xét một kháng cáo cấp tốc. Bạn có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng lời nói. Bạn không nhất thiết phải yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng văn bản.

Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo cấp tốc?
Trong trường hợp bạn cho rằng việc chờ đợi tối đa 30 ngày theo lịch để có quyết định kháng cáo thông thường sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn, bạn có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc. Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đồng ý rằng kháng cáo của bạn đáp ứng các yêu cầu kháng cáo cấp tốc, quận sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc của bạn trong vòng 72 giờ sau khi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận nhận được kháng cáo.

Khung thời gian có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cho thấy cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận kéo dài khung thời gian, thì Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp cho bạn văn bản giải thích lý do tại sao khung thời gian được kéo dài.

Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận quyết định rằng kháng cáo của bạn không đủ điều kiện để kháng cáo cấp tốc thì Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải thực hiện những nỗ lực hợp lý để gửi cho bạn thông báo bằng miệng nhanh chóng và sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản trong vòng 2 ngày theo lịch cho bạn biết lý do đưa ra quyết định này. Khi đó, khiếu nại của bạn sẽ tuân theo khung thời gian khiếu nại thông thường được nêu trước đó trong phần này. Trong trường hợp bạn không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng các tiêu chí kháng cáo cấp tốc, bạn có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quậnn giải quyết kháng cáo cấp tốc của bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho bạn và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng miệng và bằng văn bản.

Qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang

Điều trần công bằng cấp Tiểu bang là gì?

Điều trần công bằng cấp Tiểu bang là một đánh giá độc lập do Phòng Dịch vụ Xã hội California thực hiện để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà bạn được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Bạn có thể vào trang của Phòng Dịch vụ Xã Hội California https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests để biết thêm chi tiết.

Những quyền Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của tôi là gì?

Bạn có quyền:

- Có một phiên điều trần trước Phòng Dịch vụ Xã hội California (còn gọi là Điều trần cấp Tiểu bang).
- Được thông báo về cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Được thông báo về các quy tắc qui định việc đại diện tại Phiên điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Quyền lợi của bạn được tiếp tục theo yêu cầu trong qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang nếu bạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang trong khung thời gian bắt buộc.

Khi nào tôi có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang?

Bạn có thể đệ trình yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang:

- Trong trường hợp bạn đã hoàn thành qui trình kháng cáo của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.
- Trong trường hợp quận của bạn hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng bạn không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận.
- Trong trường hợp nhà cung cấp của bạn cho rằng bạn cần dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phê duyệt, nhưng Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Trong trường hợp nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận không cung cấp dịch vụ cho bạn theo các mốc thời gian mà quận đã thiết lập.
- Trong trường hợp bạn không nghĩ rằng Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp các dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của bạn.

- Trong trường hợp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.
- Trong trường hợp bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện bạn cần.
- Trong trường hợp đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.

Cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang?
Bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang:

- Trực tuyến tại: https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do
- Bằng văn bản: Gửi yêu cầu của bạn đến sở phúc lợi quận theo địa chỉ ghi trên Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, hoặc bằng fax hoặc thư tới:

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

  Hoặc gửi fax đến **916-651-5210** or **916-651-2789**.

Bạn cũng có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang hoặc Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc:

- Bằng điện thoại: Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Ban Điều trần Tiểu bang, theo số **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, hoặc gọi đường dây Điều tra và Phản hồi Cộng đồng, theo số điện thoại miễn cước **800-952-5253** hoặc TDD số **800-952-8349**.

Có thời hạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tểu bang không?
Bạn chỉ có 120 ngày theo lịch để yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. 120 ngày bắt đầu kể từ ngày có thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.

Trong trường hợp bạn không nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang bất cứ khi nào.

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của phiên Điều trần công bằng cấp Tiểu bang không?
Có, nếu bạn hiện đang được điều trị và muốn tiếp tục điều trị trong khi kháng cáo, bạn phải yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc gửi đến bạn HOẶC trước ngày Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận cho biết các dịch vụ sẽ bị dừng hoặc giảm bớt. Khi yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang,bạn phải thông báo rằng bạn muốn tiếp tục được điều trị. Ngoài ra, bạn sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ nhận được trong khi Phiên điều trần công bằng cấp Tiểu bang đang chờ xử lý.

Trong trường hợp bạn yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi và quyết định cuối cùng của Điều trần công bằng cấp Tiểu bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà bạn đang nhận, bạn có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang đang chờ xử lý.

Khi nào quyết định về Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của tôi sẽ được thành lập?
Sau khi bạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang, có thể mất tới 90 ngày để quyết định trường hợp của bạn và gửi cho bạn câu trả lời.

Tôi có thể được Điều trần công bằng cấp Tiểu bang nhanh hơn không?
Nếu bạn cho rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của mình thì bạn có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Vui lòng yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác viết thư giúp cho bạn. Bạn cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích chi tiết việc chờ đợi tới 90 ngày để quyết định trường hợp của bạn sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn như thế nào. Sau đó, hãy đảm bảo rằng bạn yêu cầu một "phiên điều trần cấp tốc" và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của bạn.

Phòng Dịch vụ Xã hội, Ban Điều trần Tiểu bang, sẽ xem xét yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc của bạn và quyết định xem yêu cầu đó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần cấp tốc của bạn được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần Tiểu bang nhận được yêu cầu của bạn.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Dịch vụ vận chuyển có sẵn không?

Trong trường hợp bạn gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn khám bệnh hoặc các cuộc hẹn điều trị ma túy và rượu, chương trình Medi-Cal có thể giúp bạn tìm phương tiện di chuyển. Dịch vụ vận chuyển có thể được cung cấp cho người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự mình di chuyển và người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận một số dịch vụ được Medi-Cal chi trả. Có hai loại phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn:

- Vận chuyển phi y tế là vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Vận chuyển y tế không khẩn cấp là vận chuyển bằng xe cứu thương, xe van dành cho xe lăn hoặc xe van có giường đẩy dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc cá nhân.

Phương tiện vận chuyển cũng được cung cấp cho các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc nhận các vật tư y tế cần thiết, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để có thêm thông tin và hỗ trợ về phương tiện vận chuyển, vui lòng liên hệ chương trình chăm sóc quản lý của bạn.

Trong trường hợp bạn có Medi-Cal nhưng không đăng ký vào một chương trình chăm sóc có quản lý và bạn cần phương tiện vận chuyển phi y tế đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bạn có thể liên hệ với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận của mình để được hỗ trợ. Khi bạn liên hệ với đơn vị vận chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày giờ hẹn của bạn. Trong trường hợp bạn cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp của bạn có thể chỉ định vận chuyển y tế không khẩn cấp và giúp bạn liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối việc đưa đón bạn đến và đi từ cuộc hẹn của bạn.

Thông tin chi tiết bổ sung của quận

Trong trường hợp bạn cần vận chuyển phi y tế, danh sách các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế đã được phê duyệt được cung cấp tạihttps://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf

Các dịch vụ cấp cứu là gì?

Dịch vụ cấp cứu được cung cấp 24 giờ một ngày 7 ngày một tuần. Nếu bạn cho rằng mình đang gặp tình trạng sức khỏe khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được trợ giúp

Dịch vụ Cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho một tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần.

Tình trạng y tế khẩn cấp xuất hiện khi bạn có các triệu chứng gây đau dữ dội hoặc bệnh nặng hoặc thương tích mà một người bình thường thận trọng (một người cẩn

thận hoặc thận trọng không phải là nhân viên y tế) tin rằng nếu không được chăm sóc y tế hợp lý sẽ:

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe của bạn, hoặc
- Trong trường hợp bạn đang mang thai, sẽ gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe của bạn hoặc thai nhi, hoặc
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách vận động của cơ thể bạn, hoặc
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Bạn có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ cấp cứu không bao giờ yêu cầu chấp thuận trước.

Tôi có phải chi trả cho Medi-cal không?
Bạn có thể phải chi trả cho Medi-cal tùy vào thu nhập hàng tháng của bạn.

- Nếu thu nhập của bạn thấp hơn giới hạn Medi-Cal dành cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của bạn cao hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Số tiền bạn thanh toán được gọi là 'phần chi phí chia sẻ.' Khi bạn đã thanh toán 'phần chi phí chia sẻ' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế được bảo hiểm của bạn cho tháng đó. Trong những tháng không phát sinh chi phí y tế, bạn sẽ không phải thanh toán bất kỳ khoản nào.
- Bạn có thể phải trả 'khoản đồng thanh toán' cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là bạn phải tự trả một khoản tiền mỗi lần bạn nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường của mình.

Nhà cung cấp của bạn sẽ thông báo trong trường hợp bạn phải đồng thanh toán.

Tôi sẽ liên hệ cho ai nếu có suy nghĩ muốn tự sát?
Trong trường hợp bạn hoặc người quen đang bị khủng hoảng, vui lòng gọi Đường dây nóng ngăn chặn tự sát quốc gia theo số **988** hoặc **1-800-273-TALK (8255)**. Dịch vụ trò chuyện được cung cấp tại https://988lifeline.org/.

Dành cho cư dân địa phương đang tìm kiếm sự trợ giúp trong cơn khủng hoảng và tiếp cận các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi cho Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

Tôi có thể tìm hiểu thêm thông tin về Medi-Cal ở đâu?
Vui lòng truy cập website của Phòng Chăm sóc sức khỏe tại https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx để tìm hiểu thêm thông tin về Medi-Cal.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ thị trước là gì?

Bạn có quyền được nhận chỉ thị trước. Chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của bạn được công nhận theo luật California. Chỉ thị bao gồm thông tin thông báo bạn muốn được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như thế nào hoặc cho biết bạn muốn đưa ra những quyết định gì nếu hoặc khi bạn không thể tự mình lên tiếng. Đôi khi bạn có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả là di chúc sống hoặc giấy ủy quyền dài hạn.

Luật California định nghĩa chỉ thị trước là hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng miệng hoặc bằng văn bản hoặc giấy ủy quyền (văn bản cho phép ai đó đưa ra quyết định thay bạn). Tất cả các Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận đều phải có chính sách chỉ thị trước. Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải cung cấp thông tin bằng văn bản về chính sách chỉ thị trước của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận và giải thích về luật liên bản, khi được yêu cầu. Nếu bạn muốn yêu cầu thông tin này, bạn có thể gọi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận của bạn.

Chỉ thị trước được thiết kế để cho phép mọi người có quyền kiểm soát việc điều trị của chính mình, đặc biệt khi họ không thể đưa ra hướng dẫn về việc chăm sóc bản thân. Đây là một tài liệu pháp lý cho phép một người thông trước mong muốn của mình là gì trong trường hợp người đó không thể đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe. Điều này có thể bao gồm những quyền như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Ở California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

- Việc bạn chỉ định một cơ quan đại diện (một người) đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của bạn; và
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân của bạn.

Bạn có thể nhận được mẫu đơn chỉ dẫn trước từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận hoặc trực tuyến. Tại California, bạn có quyền cung cấp hướng dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Bạn cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

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

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

Thông tin chi tiết bổ sung của quận

Để biết thêm thông tin về Chỉ thị trước, bạn có thể đến gặp hoặc hỏi bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào có hợp đồng với Quận San Diego.

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

Quyền với tư cách là người nhận dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của tôi là gì?

Là một người đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại quận thuộc Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, bạn có quyền nhận các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cần thiết về mặt y tế từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Bạn có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, tôn trọng hợp lý quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y tế của bạn.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị sẵn có và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của Người thụ hưởng.
- Tham gia ra quyết định về dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ sẵn có 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện do Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận chi trả, các nghĩa vụ khác của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận và các quyền của bạn như được mô tả ở đây.
- Được bảo vệ thông tin y tế cần bảo mật.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của bạn, đồng thời yêu cầu hồ sơ được sửa đổi hoặc sửa chữa nếu cần.
- Nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế (bao gồm chữ nổi, bản in khổ lớn và bảng ghi âm) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu.
- Nhận tài liệu bằng văn bản bằng ngôn ngữ được ít nhất năm phần trăm hoặc 3.000 người thụ hưởng trong Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sử dụng, tùy theo ngôn ngữ nào ít hơn.
- Nhận dịch vụ thông dịch cho ngôn ngữ mong muốn.
- Nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận theo hợp đồng với Tiểu bang trong danh mục dịch vụ có sẵn, đảm bảo về năng lực và dịch vụ đầy đủ, sự phối hợp và chăm sóc liên tục, phạm vi bảo hiểm và ủy quyền của các dịch vụ.
- Tiếp cận Dịch vụ chấp thuận cho trẻ vị thành niên nếu bạn là người thụ hưởng dưới 21 tuổi.
- Tiếp caanjcacs dịch vụ cần thiết về y tế ngoài hệ thống kịp thời trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận không có nhân sự hoặc

nhà cung cấp theo hợp đồng có thể thực hiện dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài hệ thống” chỉ nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Quận phải đảm bảo bạn không phải thanh toán bất kỳ chi phí phụ trội nào do điều trị với nhà cung cấp ngoài hệ thống. Bạn có thể liên hệ dịch vụ dành cho người thụ hưởng theo số (888) 724-7240 để biết thông tin về cách thức nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài hệ thống.

- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hệ thống của quận, hoặc ngoài hệ thống mà không phải thanh toán thêm.
- Đệ trình đơn khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được.
- Yêu cầu kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, sau khi nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể kháng cáo cấp tốc.
- Yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể thực hiện Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc.
- Không bị bất kỳ hình thức kiềm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương pháp ép buộc, kỷ luật, vì sự thuận tiện hoặc trả thù.
- Không bị phân biệt đối xử khi thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng xấu đến cách bạn được quận, các nhà cung cấp hoặc Tiểu bang thuộc Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal đối xử.

Trách nhiệm với tư cách là người nhận dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của tôi là gì?

Là người nhận dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận, bạn có trách nhiệm:

- Đọc kỹ các tài liệu thông báo dành cho người thụ hưởng từ Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Những tài liệu này giúp bạn hiểu dịch vụ nào được cung cấp và cách nhận các dịch vụ điều trị bạn cần.
- Tham gia điều trị như đã lên lịch. Bạn sẽ có được kết quả tốt nhất nếu hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ trong suốt quá trình điều trị. Nếu bạn cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, vui lòng gọi cho nhà cung cấp của bạn trước ít nhất 24 giờ và hẹn lại vào ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ định danh Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và ID có ảnh khi bạn tham gia điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp của bạn biết nếu bạn cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn
- Chia sẻ với nhà cung cấp các lo ngại về y tế của bạn. Bạn càng chia sẻ thông tin đầy đủ về nhu cầu của mình thì việc điều trị của bạn sẽ càng chóng thành công.

- Đảm bảo luôn hỏi nhà cung cấp những thắc mắc của bạn. Việc bạn hoàn toàn hiểu thông tin bạn nhận được khi điều trị là rất quan trọng.
- Sẵn sàng xây dựng mối quan hệ làm việc bền chặt với nhà cung cấp đang điều trị cho bạn.
- Vui lòng liên hệ với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ của mình hoặc nếu bạn có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà bạn không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp của bạn và Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận biết nếu bạn có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Bao gồm 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 bạn.
- Đối xử với những nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho bạn bằng sự tôn trọng và lịch sự.
- Nếu bạn nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, vui lòng báo cáo với:
    - Phòng Dịch vụ chăm sóc sức khỏe yêu cầu bất kỳ cá nhân nào nghi ngờ Medi-cal gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng gọi vào Đường dây nóng chống gian lận Medi-Cal DHCS theo số **1-800-822-6222**. Trong trường hợp bạn cho rằng đó là tình huống khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
    - Bạn cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua e-mail đến fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx.

YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI DỊCH VỤ CHĂM SÓC

Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài hệ thống trước đây và hiện tại của mình?

- Sau khi tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận, bạn có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài hệ thống của mình trong một khoảng thời gian nếu:
    - Việc chuyển sang một nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của bạn hoặc sẽ làm tăng nguy cơ phải nhập viện hoặc điều trị tại viện; và
    - Bạn đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài hệ thống trước ngày bạn chuyển sang Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận.

Tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài hệ thống của mình bằng cách nào?

- Bạn, người đại diện được ủy quyền của bạn hoặc nhà cung cấp hiện tại của bạn có thể gửi yêu cầu bằng văn bản tới Hệ hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận. Bạn cũng có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ gửi văn bản xác nhận đã nhận được yêu cầu của bạn và bắt đầu xử lý yêu cầu của bạn trong vòng ba (3) ngày làm việc.

Nếu tôi tiếp tục sử dụng nhà cung cấp ngoài hệ thống sau khi chuyển sang Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận thì sao?

- Bạn có thể yêu cầu chuyển tiếp yêu cầu chăm sóc trở về trước trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ khi nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài hệ thống.

Tại sao Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận từ chối yêu cầu chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của tôi?

- Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có thể từ chối yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài hệ thống trước đây và hiện tại của bạn trong trường hợp:
    - Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận có hồ sơ về các vấn đề chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp đó.

Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của tôi bị từ chối?

- Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận từ chối yêu cầu chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của bạn, Hệ thống sẽ:
    - Thông báo bằng văn bản;
    - Cung cấp cho bạn ít nhất một nhà cung cấp thay thế trong hệ thống cung cấp cùng mức dịch vụ như nhà cung cấp ngoài hệ thống; và

    - Thông báo cho bạn quyền khiếu nại nếu bạn không đồng ý với quyết định từ chối.
- Trong trường hợp Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức quận cung cấp cho bạn nhiều lựa chọn thay thế nhà cung cấp trong hệ thống và bạn không đưa ra lựa chọn thì Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định bạn đến một nhà cung cấp trong hệ thống và thông báo cho bạn về sự giới thiệu hoặc chuyển đổi đó bằng văn bản. Trong trường hợp nhà cung cấp ngoài dịch vụ chăm sóc từ chối chấp nhận mức giá theo hợp đồng DMC-ODS của quận hoặc mức giá DMC cho các dịch vụ DMC-ODS hiện hành hoặc nếu nhà cung cấp ngoài dịch vụ chăm sóc không phải là nhà cung cấp hiện tại được DMC chứng nhận.

Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của tôi được chấp thuận?

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi chấp thuận yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của bạn, Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp cho bạn:
    - Quyết định chấp thuận yêu cầu;
    - Thời gian chuyển đổi sắp xếp chăm sóc;
    - Qui trình chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của bạn khi kết thúc giai đoạn chăm sóc tiếp tục; và
    - Quyền chọn nhà cung cấp khác từ hệ thống nhà cung cấp của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận bất kỳ lúc nào.

Yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi sẽ được xử lý nhanh như thế nào?

- Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận phải hoàn thành xem xét yêu cầu chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của bạn trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch từ khi Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận nhận được yêu cầu của bạn.

Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của tôi?

- Hệ thống Phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi kết thúc quá trình chuyển đổi dịch vụ chăm sóc về qui trình chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của bạn sang nhà cung cấp trong hệ thống khi kết thúc thời gian chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của bạn.