



County of San Diego  
Cơ quan y tế và Dịch vụ dân sinh  
**Sổ tay Sức khỏe hành vi**  
**Dành cho Thành viên**

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần  
chuyên khoa và Hệ thống phân phối thuốc  
có tổ chức của Medi-Cal

3255 Camino del Rio S,  
San Diego, CA 92108

Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng 24/7: (888) 724-7240

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html)



LIVE WELL  
SAN DIEGO

Ngày hiệu lực: 01/01/2025<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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.

### **(Arabic) الشعار بالعربية**

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 بريـل 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:

### **ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ 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。

### **(Farsi) مطلب به زبان فارسی**

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) 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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕຟິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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 hlou 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). ਅਪਾਰਜ 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 ТТУ: 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 ТТУ: 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 serbisyon ng 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

<b>NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....</b>	<b>6</b>
<b>THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN .....</b>	<b>7</b>
<b>MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY .....</b>	<b>8</b>
<b>THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI.....</b>	<b>9</b>
<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI .....</b>	<b>13</b>
<b>CHỌN NHÀ CUNG CẤP .....</b>	<b>21</b>
<b>QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH .....</b>	<b>24</b>
<b>PHẠM VI DỊCH VỤ.....</b>	<b>25</b>
<b>CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC CHĂM SÓC TỪ XA....</b>	<b>43</b>
<b>QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG.....</b>	<b>44</b>
<b>CHỈ THỊ TRƯỚC.....</b>	<b>57</b>
<b>QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM .....</b>	<b>58</b>
<b>THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA BẠN .....</b>	<b>68</b>
<b>THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....</b>	<b>69</b>

## NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### **Ngôn ngữ khác**

Nếu bạn cần trợ giúp về ngôn ngữ, vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY: 711). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi và chữ in lớn, cũng có sẵn. Vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này là miễn phí.

### **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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.

### **Dịch vụ thông dịch**

Quận 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 TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

Chúng tôi ở đây để giúp đỡ. Thông tin liên hệ của quận dưới đây sẽ giúp bạn nhận được các dịch vụ bạn cần.

### **Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng 24/7 San Diego**

(888) 724-7240 (TTY: 711)

### **Trang web Sức khỏe hành vi Quận San Diego**

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

### **Danh bạ nhà cung cấp Quận San Diego**

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

Từ ngày 1 tháng 9 năm 2024, Chương trình Sức khỏe Hành vi San Diego (MHP và DMC-ODS) đã chuyển sang SmartCare EHR từ hai hệ thống cũ riêng biệt: SanWITs (DMC-ODS) và CCBH (MHP). Do đó, tài nguyên giáo dục công khai dành cho thành viên của San Diego BHP dành cho Patient Access API sẽ ra mắt trong năm tài chính 2024-2025.

### **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 Khủng hoảng và Tự sát theo số **988** hoặc Đường dây nóng ngăn chặn tự sát quốc gia theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Dịch vụ trò chuyện được cung cấp tại

<https://988lifeline.org/>.

Để tiếp cận chương trình tại địa phương của bạn, vui lòng gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng 24/7 San Diego được cung cấp bên trên.

## MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY

### Tại sao việc đọc Sổ tay này là quan trọng?

Quận của bạn có một chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần được gọi là “các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của bạn có Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho việc sử dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là “các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Các dịch vụ này cùng được gọi là “dịch vụ sức khỏe hành vi” và điều quan trọng là bạn phải có thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được sự chăm sóc mà bạn cần. 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 dịch vụ sức khỏe hành vi tại quận của bạn.
- Bạn được hưởng những quyền lợi gì.
- Cần làm gì khi bạn có vấn đề hoặc thắc mắc.
- Quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách là cư dân của quận.
- Nếu có thêm thông tin về quận của bạn, thông tin này có thể được nêu ở cuối cuốn sổ tay này.

Nếu bạn chưa đọc sổ tay này bây giờ, bạn nên giữ lại để có thể đọc sau. Sổ tay này được sử dụng cùng với sổ tay bạn nhận được khi đăng ký quyền lợi Medi-Cal. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về quyền lợi Medi-Cal của mình, vui lòng gọi cho quận theo số điện thoại ghi ở mặt trước sổ tay này.

### 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.



## THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

### **Làm thế nào để biết bạn hoặc người thân cần giúp đỡ?**

Nhiều người trải qua thời điểm khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sự trợ giúp. Nếu bạn hoặc thành viên gia đình đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, bạn nên gọi đến Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng 24/7 của San Diego được liệt kê trên trang bìa của cuốn sổ tay này. Chương trình chăm sóc có quản lý của bạn cũng có thể giúp bạn liên hệ với quận trong trường hợp họ tin rằng bạn hoặc thành viên gia đình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Quận sẽ giúp bạn tìm nhà cung cấp các dịch vụ mà bạn có thể cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp bạn quyết định xem bạn hoặc thành viên gia đình có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hiện diện hoặc xuất hiện trong một thời gian dài, nó có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn, cần sự trợ giúp của chuyên gia. Dưới đây là một số dấu hiệu phổ biến chỉ ra rằng bạn có thể cần trợ giúp về tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sử dụng chất gây nghiện:

### **Suy nghĩ và Cảm xúc**

- Thay đổi tâm trạng mạnh mẽ, có thể không có lý do, chẳng hạn như:
  - Lo lắng, lo âu hoặc sợ hãi thái quá
  - Quá buồn hoặc chán nản
  - Quá vui, luôn ở trạng thái hưng phấn
  - Cáu kỉnh hoặc tức giận trong thời gian dài
- Suy nghĩ về việc tự sát
- Chỉ tập trung vào việc mua và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Các vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc suy nghĩ logic và lời nói khó giải thích
- Các vấn đề về nghe thấy, nhìn thấy hoặc cảm nhận những điều khó giải thích hoặc hầu hết mọi người cho rằng không tồn tại

## **Thể chất**

- Nhiều vấn đề về thể chất không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
  - Đau đầu
  - Đau dạ dày
  - Ngủ quá ít hoặc quá nhiều
  - Ăn quá ít hoặc quá nhiều
  - Không thể nói chuyện một cách rành mạch
- Ngoại hình xuống cấp hoặc vấn đề nghiêm trọng liên quan đến ngoại hình, chẳng hạn như:
  - Giảm cân hoặc tăng cân đột ngột
  - Mất đồ và đồng tử to bất thường
  - Mùi lạ trên hơi thở, cơ thể hoặc quần áo

## **Hành vi**

- Chịu hậu quả từ hành vi của mình do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc do sử dụng rượu hoặc ma túy, chẳng hạn như:
  - Gặp vấn đề ở nơi làm việc hoặc trường học
  - Có vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
  - Quên những cam kết của mình
  - Không thể thực hiện các hoạt động thông thường hàng ngày
- Tránh xa bạn bè hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc bí mật cần tiền
- Dính líu đến pháp luật do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc do sử dụng rượu hoặc ma túy, chẳng hạn như:

## **Thành viên dưới 21 tuổi**

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

Bạn có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để sàng lọc và đánh giá trẻ em hoặc thiếu niên con bạn nếu bạn cho rằng con đang có dấu hiệu của tình trạng sức khỏe hành vi. Nếu trẻ em hoặc thiếu niên con bạn đủ điều kiện nhận

Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy rằng các dịch vụ điều trị chăm sóc sức khỏe hành vi là cần thiết, quận sẽ sắp xếp để con bạn nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc có quản lý của bạn cũng có thể giúp bạn liên hệ với quận trong trường hợp họ tin rằng trẻ em hoặc thiếu niên con bạn cần các dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho phụ huynh cảm thấy căng thẳng khi làm cha mẹ.

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

Danh sách dưới đây có thể giúp bạn quyết định xem trẻ em hoặc thiếu niên con bạn có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hiện diện hoặc tồn tại trong một thời gian dài, điều này có nghĩa là trẻ em hoặc thiếu niên con bạn có vấn đề nghiêm trọng hơn, cần sự trợ giúp của chuyên gia. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Gặp nhiều khó khăn trong việc tập trung hoặc ngồi yên, khiến trẻ gặp nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường
- Những lo lắng hoặc sợ hãi mãnh liệt cản trở các hoạt động hàng ngày
- Nổi sợ hãi tràn ngập đột ngột mà không có lý do, đôi khi tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa người khác trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề trong các hoạt động hàng ngày
- Sự thay đổi tâm trạng mạnh mẽ gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Những thay đổi lớn trong hành vi

- Không ăn uống, nôn ói hoặc sử dụng thuốc để giảm cân
- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi mất kiểm soát nghiêm trọng, có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Có kế hoạch nghiêm túc hoặc cố gắng làm hại bản thân hoặc tự sát
- Đánh nhau nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc có kế hoạch nghiêm túc để làm tổn thương người khác

## TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

### **Tôi có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi bằng cách nào?**

Nếu bạn cho rằng mình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi như dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, bạn có thể gọi cho quận của mình thông qua số điện thoại ghi trên bìa sổ tay này. Sau khi liên hệ với quận, bạn sẽ nhận được kết quả sàng lọc và được xếp lịch hẹn để đánh giá.

Bạn cũng có thể yêu cầu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc có quản lý của mình nếu bạn là thành viên. Trong trường hợp chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng bạn đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp bạn được đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận. Bất kỳ nơi nào cũng là nơi đúng đắn để tìm kiếm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Bạn thậm chí có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình cùng với các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận. Bạn có thể truy cập các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi 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.

Ngoài ra, hãy luôn nhớ những điều sau:

- Bạn cũng có thể được giới thiệu đến quận để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi bởi một cá nhân hoặc tổ chức bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc có quản lý của bạn hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ của bạn hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ cần sự cho phép của bạn hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ để thực hiện giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ trường hợp khẩn cấp.
- 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 nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe

hành vi hay không.

- Các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung cấp khác mà quận có hợp đồng (như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc nhà cung cấp cá nhân).

### **Tôi có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ở đâu?**

Bạn có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại quận nơi bạn sinh sống và bên ngoài quận của bạn nếu cần. Mỗi quận đều có dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi 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. Xem phần “Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị” của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quận sẽ giúp bạn tìm nhà cung cấp các dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc bạn cần. Quận phải giới thiệu bạn đến nhà cung cấp đáp ứng được nhu cầu của bạn ở gần nhà bạn nhất hoặc trong khoảng thời gian hoặc khoảng cách tiêu chuẩn.

### **Tôi có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khi nào?**

Quận của bạn phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn khi lên lịch dịch vụ cho bạn. Đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, quận phải đặt lịch hẹn cho bạn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu các dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu bạn yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi bạn yêu cầu một cuộc hẹn không khẩn cấp với bác sĩ tâm thần; và,
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước đối với các cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp đối với các tình trạng bệnh lý đang diễn ra.

Đối với các dịch vụ chăm sóc rối loạn sử dụng chất kích thích, quận phải đặt lịch hẹn cho bạn:

- 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 quận của bạn theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này. 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.

### **Các dịch vụ cấp cứu là gì?**

Dịch vụ Cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho thành viên đang trải qua một tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần. Một tình trạng y tế khẩn cấp có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm cả cơn đau dữ dội) đến mức một người bình thường có lý do hợp lý để dự đoán những điều sau đây có thể xảy ra bất kỳ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách vận động của cơ thể bạn
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

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

- Hiện là mối nguy hại với bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.

- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn, hoặc sử dụng quần áo hoặc chỗ ở vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho thành viên Medi-Cal. Không yêu cầu chấp thuận trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng cấp cứu, cho dù tình trạng đó là do tình trạng sức khỏe thể chất hay sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Trong trường hợp bạn đã đăng ký Medi-Cal, bạn sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu bạn cho rằng mình đang gặp tình trạng khẩn cấp, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện hoặc cơ sở khác để được trợ giúp

### **Ai quyết định tôi sẽ nhận được dịch vụ nào?**

Bạn, nhà cung cấp của bạn và quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào bạn cần nhận. Chuyên gia sức khỏe hành vi sẽ nói chuyện với bạn và giúp xác định loại dịch vụ nào bạn cần.

Bạn không cần biết liệu mình có được chẩn đoán vấn đề sức khỏe hành vi hay tình trạng sức khỏe hành vi cụ thể hay không để yêu cầu trợ giúp. Bạn sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp của bạn hoàn thành đánh giá.

Nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi nếu bạn có tình trạng sức khỏe hành vi do chấn thương, tham gia vào hệ thống phúc lợi trẻ em, liên quan đến tư pháp vị thành niên hoặc vô gia cư. Ngoài ra, nếu bạn dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để hỗ trợ tình trạng sức khỏe hành vi 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.



Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước từ quận. Các dịch vụ cần có chấp thuận trước bao gồm Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà, Điều trị tăng cường ban ngày, Phục hồi chức năng ban ngày, Dịch vụ trị liệu hành vi, Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu và Dịch vụ nội trú cho chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Bạn có thể hỏi quận để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận trước của chương trình. Hãy gọi đến quận của bạn bằng số điện thoại ghi trên bì sỏ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

Quy trình chấp thuận của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể.

- Để được chấp thuận điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện tiêu chuẩn, quận phải ra quyết định về 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 quận cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp 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 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 quận gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho bạn thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.
- Đối với chấp thuận trước về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần tiêu chuẩn, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp của bạn nhanh chóng tùy theo tình trạng của bạn yêu cầu, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.
  - Ví dụ: nếu việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn thì quận phải nhanh chóng đưa ra quyết định chấp thuận và đưa ra thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của bạn không quá 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Quận của bạn có thể kéo dài thời gian thêm tối đa 14 ngày theo lịch sau khi quận nhận được yêu cầu nếu bạn hoặc nhà cung cấp của bạn yêu cầu gia hạn hoặc quận đưa ra lý do giải thích lý do

tại sao việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của bạn.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian theo yêu cầu chấp thuận của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho bạn thông báo bằng văn bản về việc gia hạn. Trong trường hợp quận không đưa ra quyết định trong mốc thời gian nêu trên hoặc từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho bạn Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi cho bạn biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt, thông báo cho bạn rằng bạn có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho bạn thông tin về cách nộp đơn kháng cáo.

Bạn có thể hỏi quận để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận.

Nếu bạn không đồng ý với quyết định của quận về quy trình chấp thuận, bạn có thể nộp đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần "Giải quyết vấn đề" trong sổ tay 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 về mặt lâm sàng để giải quyết tình trạng của bạn. Đối với những thành viên 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 cải thiện cơn đau trầm trọng.

Đối với các cá nhân dưới 21 tuổi, dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

## **Làm cách nào để tôi nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác không được Quận chi trả?**

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

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

Để nhận được một trong các dịch vụ trên, vui lòng gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc có quản lý của bạn. Trong trường hợp bạn không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, bạn có thể nhận được các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và phòng khám riêng lẻ chấp nhận Medi-Cal. Quận có thể giúp bạn tìm một nhà cung cấp hoặc phòng khám.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp, được gọi là Medi-Cal Rx, đều được chi trả theo chương trình Tính phí Dịch vụ Medi-Cal, không phải chương trình chăm sóc có quản lý của bạn.

## **Các dịch vụ Chăm sóc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khác có sẵn từ các Chương trình chăm sóc có quản lý hoặc Chương trình “Tính phí dịch vụ” Medi-Cal là gì?**

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 tại các cơ sở chăm sóc ban đầu và sàng lọc thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình cũng phải chi trả các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cho các thành viên mang thai cũng như sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh về việc sử dụng rượu và ma túy cũng như giới

thiệu đến cơ sở điều trị thích hợp cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ 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 thành viên ổn định, bao gồm cả quá trình cai nghiện nội trú tự nguyện.

### **Làm cách nào để tôi nhận được các Dịch vụ Medi-Cal khác (Chăm sóc Ban đầu/Medi-Cal)?**

Nếu bạn đang tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, quận có trách nhiệm tìm nhà cung cấp cho bạn. Trong trường hợp bạn chưa đăng ký tham gia chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Tính phí dịch vụ Medi-Cal, bạn có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Bạn phải thông báo với nhà cung cấp của mình rằng bạn có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, bạn có thể bị tính phí cho những dịch vụ đó. Bạn có thể sử dụng nhà cung cấp ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

### **Tại sao tôi có thể cần Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần?**

Bạn có thể được nhập viện nếu bạn có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các dấu hiệu của tình trạng sức khỏe tâm thần không thể điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn và vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần, bạn:

- Thể hiện mối nguy hiểm đối với bản thân hoặc người khác hoặc tài sản.
- Không thể tự chăm sóc cho bản thân về mặt thực phẩm, quần áo hoặc nơi ở.
- Thể hiện nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của bạn.
- Gần đây có sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Cần được đánh giá về tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc phương pháp điều trị khác chỉ có thể được cung cấp tại bệnh viện.

## CHỌN NHÀ CUNG CẤP

### **Làm cách nào để tìm được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà tôi cần?**

Quận được yêu cầu phải đăng danh bạ nhà cung cấp trực tuyến. Bạn có thể tìm thấy đường liên kết đến danh bạ nhà cung cấp trong phần Liên hệ với Quận của sổ tay này. Danh bạ này chứa thông tin về địa chỉ của các nhà cung cấp, các dịch vụ 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 các nhà cung cấp.

Nếu bạn có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh bạ nhà cung cấp cập nhật, vui lòng truy cập trang web của quận hoặc gọi đến số điện thoại trên trang bìa sổ tay này. Bạn có thể nhận được danh sách nhà cung cấp bằng văn bản hoặc qua đường bưu điện nếu bạn yêu cầu.

**Ghi chú:** Quận có thể đặt ra một số giới hạn cho việc lựa chọn nhà cung cấp của bạn. Khi bắt đầu nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi lần đầu tiên, bạn có thể yêu cầu quận cung cấp cho bạn sự lựa chọn ban đầu với ít nhất hai nhà cung cấp. 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 lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp trong phạm vi có thể. Quận có trách nhiệm đảm bảo rằng bạn được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp gần bạn để đảm bảo rằng bạn nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi được chi trả nếu bạn cần.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định không cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi nữa vì họ có thể không còn ký hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal nữa. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực hết sức để gửi thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Bạn sẽ cần được nhận thông báo trước 30 ngày theo lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày theo lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, quận phải cho phép bạn tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi quận,

nếu bạn và nhà cung cấp đó đồng ý. Điều này được gọi là “tiếp tục chăm sóc” và được giải thích dưới đây.

**Ghi chú:** 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 thông qua Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Người bản địa có chứng nhận Thuốc Medi-Cal cần thiết.

### **Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?**

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

Ngoài ra, nếu bạn đang nhận các dịch vụ từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân, bạn có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để bạn có thể tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại của mình trong thời gian tối đa 12 tháng. Bạn có thể yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu bạn cần tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại để điều trị liên tục hoặc vì việc chuyển sang nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của bạn. Yêu cầu tiếp tục chăm sóc của bạn có thể được chấp nhận nếu những điều sau đây là đúng:

- Bạn có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà bạn đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trong 12 tháng qua;
- Bạn cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại của mình để tiếp tục điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc nằm viện;
- Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;

- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần về việc ký hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần và thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ tài liệu liên quan với quận về nhu cầu dịch vụ của bạn.

**Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?**

Bạn có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài hệ thống của mình trong một khoảng thời gian nếu:

- Bạn có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà bạn đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày bạn chuyển sang Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal quận.
- Bạn cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại của mình để tiếp tục điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc nằm viện.

## **QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH**

Bạn có thể truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm nhà cung cấp bằng cách sử dụng ứng dụng được tải xuống trên máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Bạn có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc trước khi chọn đơn đăng ký nhận thông tin theo cách này trên trang web của quận được liệt kê trong phần Liên hệ của Quận của cuốn sổ tay này.

Từ ngày 1 tháng 9 năm 2024, Chương trình Sức khỏe Hành vi San Diego (MHP và DMC-ODS) đã chuyển sang SmartCare EHR từ hai hệ thống cũ riêng biệt: SanWITs (DMC-ODS) và CCBH (MHP). Do đó, tài nguyên giáo dục công khai dành cho thành viên của San Diego BHP dành cho Patient Access API sẽ ra mắt trong năm tài chính 2024-2025.



## PHẠM VI DỊCH VỤ

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

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa**

#### ***Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần***

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

#### ***Dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc***

- Những dịch vụ này bao gồm kê đơn, quản lý, phân phối và giám sát thuốc tâm thần. Nhà cung cấp của bạn cũng có thể cung cấp kiến thức về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của bác sĩ, tại nhà của bạn hoặc môi trường cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### ***Quản lý trường hợp mục tiêu***

- Dịch vụ này giúp thành viên nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, dạy nghề, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những dịch vụ này có thể khó khăn đối với những người có tình trạng sức khỏe tâm thần tự tìm kiếm. Quản lý trường hợp mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Phát triển kế hoạch;
  - Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;
  - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ của ca bệnh và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
  - Theo dõi sự tiến bộ của ca bệnh.

### ***Dịch vụ can thiệp khủng hoảng***

- Dịch vụ này sẵn có để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của việc can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng để họ không phải vào bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và có thể được thực hiện tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của bạn hoặc môi trường cộng đồng khác. Các dịch vụ này có thể thực hiện qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.

### ***Dịch vụ ổn định khủng hoảng***

- Dịch vụ này sẵn có để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Quá trình ổn định khủng hoảng kéo dài dưới 24 giờ và phải được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe 24 giờ được cấp phép, theo chương trình ngoại trú của bệnh viện hoặc tại cơ sở cung cấp dịch vụ có chứng nhận cung cấp các dịch vụ này.

### ***Dịch vụ điều trị tạm trú dành cho người lớn***

- Những dịch vụ này cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần sống trong các cơ sở tạm trú được cấp phép. Các dịch vụ này giúp xây dựng kỹ năng cho mọi người và cung cấp dịch vụ điều trị tạm trú cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Dịch vụ này

được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở khi lưu trú tại các cơ sở này.

### ***Dịch vụ điều trị khủng hoảng tạm trú***

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

### ***Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày***

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc được cung cấp cho một nhóm người có thể cần phải nhập viện hoặc cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ba giờ một ngày. Bao gồm các hoạt động trị liệu, tâm lý trị liệu và xây dựng kỹ năng.

### ***Phục hồi chức năng ban ngày***

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

### ***Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần***

- Đây là những dịch vụ được cung cấp tại một bệnh viện tâm thần được cấp phép. Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép sẽ quyết định xem một người có cần điều trị chuyên sâu suốt ngày đêm vì tình trạng sức khỏe tâm thần của người đó hay không. Nếu chuyên gia quyết định thành viên cần được điều trị suốt ngày đêm, thành viên đó phải ở bệnh viện 24 giờ một ngày.

### ***Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần***

- Các dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp

phép chuyên điều trị phục hồi 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Cơ sở khám bệnh tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện, phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho người dân tại cơ sở. Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị những bệnh nhân không có bệnh tật hoặc thương tích cần điều trị ngoài những gì có thể điều trị ngoại trú thông thường.

### ***Dịch vụ trị liệu hành vi***

Dịch vụ trị liệu hành vi là các biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn tăng cường dành cho thành viên dưới 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Những thành viên nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua giai đoạn thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn.

Những dịch vụ là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua quận nếu bạn có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận được Dịch vụ trị liệu hành vi, bạn phải nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu bạn đang sống ở nhà, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc trực tiếp với bạn để giảm các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm cố gắng giúp bạn không cần phải chuyển đến cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em và những người trẻ dưới 21 tuổi có vấn đề cảm xúc nghiêm trọng.
- Nếu bạn đang sống ngoài môi trường gia đình, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc với bạn để bạn có thể chuyển về nhà hoặc môi trường gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng.

Dịch vụ trị liệu hành vi sẽ giúp bạn và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn học những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và tăng cường các loại hành vi sẽ giúp bạn chữa lành. Bạn, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để

giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi bạn không còn cần đến dịch vụ nữa. Bạn sẽ có một chương trình Dịch vụ trị liệu hành vi trong đó nêu những điều bạn, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn và nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi sẽ thực hiện trong khi nhận các dịch vụ này. Chương trình Dịch vụ trị liệu hành vi cũng sẽ bao gồm thời điểm và địa điểm dịch vụ được thực hiện. Nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc với bạn ở hầu hết những nơi bạn cần có thể trợ giúp. Điều này bao gồm nhà của bạn, nhà nuôi dưỡng, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### ***Điều phối chăm sóc tăng cường***

Đây là dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ của Medi-Cal và những người được giới thiệu đến dịch vụ này trên cơ sở cần thiết về y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô hình thực hành cốt lõi tích hợp. Bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình để giúp đảm bảo có mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

Nhóm Trẻ em và Gia đình bao gồm hỗ trợ chuyên nghiệp (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và người quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và những cá nhân khác phối hợp cùng nhau để lập và thực hiện chương trình cho khách hàng. Nhóm này hỗ trợ và đảm bảo trẻ em và các gia đình đạt được mục tiêu của mình.

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp theo cách dựa trên sức mạnh, cá nhân hóa, hướng đến khách hàng, phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ là dựa trên nhu cầu của trẻ.
- Tạo ra một cách để mọi người cùng làm việc với nhau vì trẻ, gia đình, nhà cung

cấp, v.v.

- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc giúp đáp ứng nhu cầu của con họ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình và cung cấp sự hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được chăm sóc bởi các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần thiết.

### ***Dịch vụ tăng cường tại nhà***

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Dịch vụ bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên sức mạnh để cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần có thể cản trở hoạt động của trẻ/thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời cải thiện khả năng của gia đình trong việc giúp đỡ các em thực hiện điều đó.
- Các Dịch vụ tăng cường tại nhà được Nhóm Trẻ em và Gia đình cung cấp theo Mô hình thực hành cốt lõi tích hợp. Dịch vụ sử dụng kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện. Cần có sự giới thiệu dựa trên sự cần thiết về y tế để nhận được các dịch vụ này.

### ***Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu***

- Mô hình dịch vụ Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, tăng cường, và chăm sóc sang chấn dựa trên hiểu biết cho trẻ em dưới 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Trong chương trình Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu, trẻ em được chăm sóc bởi bố mẹ đã qua đào tạo, được giám sát và hỗ trợ bởi chương trình chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu.

### ***Tái hòa nhập sau khi có liên quan đến hệ thống tư pháp***

- Cung cấp dịch vụ y tế cho các thành viên liên quan đến hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ hiện có bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ dùng

thuốc, lập kế hoạch sau khi tự do và xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ như Chương trình điều trị nghiện ma túy để tiếp tục Điều trị bằng thuốc khi được thả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, các cá nhân phải là thành viên Medi-Cal hoặc CHIP và:

- Nếu dưới 21 tuổi bị giam giữ tại Cơ sở cải huấn thanh thiếu niên.
  - Nếu là người lớn, bị giam giữ và đáp ứng một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên hệ với quận của bạn qua số điện thoại ghi trên bìa sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, sự 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 chăm sóc sức khỏe tâm thần khác. Chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng trong Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal là một cá nhân đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận đã được Tiểu bang phê duyệt của quận, người được 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 đã đăng ký với Tiểu bang.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal 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.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể quận cư trú.

- Việc cung cấp Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal là tùy chọn đối với các quận thuộc hệ thống. Hãy tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của bạn” ở cuối cuốn sổ tay này để tìm hiểu xem quận của bạn có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ khủng hoảng di động***

- Dịch vụ Khủng hoảng Di động luôn sẵn có nếu bạn đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ khủng hoảng di động được cung cấp bởi các nhà cung cấp 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 trong cộng đồng, 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 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 khủng hoảng di động cũng sẽ nhiệt tình điều phối chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### **Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện**

#### ***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 Có Tổ chức Medi-Cal quận dành cho những người có tình trạng sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là những người có thể lạm dụng rượu hoặc các loại ma túy khác hoặc những người có nguy cơ phát triển tình trạng sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không thể điều trị. Những dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Những dịch vụ này bao gồm các đánh giá để xem liệu bạn có cần dịch vụ hay không và liệu dịch vụ có hiệu quả hay không.

Các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của bạn hoặc môi



trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với bạn để xác định tần suất cung cấp dịch vụ/cuộc hẹn của bạn.

### ***Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ (ASAM)***

Một số dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal mà bạn có thể nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ. Quận hoặc nhà cung cấp sẽ sử dụng công cụ của Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ để tìm loại dịch vụ phù hợp cho bạn - nếu cần. Những loại dịch vụ này được mô tả là “mức độ chăm sóc” và được định nghĩa dưới đây.

### ***Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp tạm thời và Giới thiệu đến các Dịch vụ điều trị (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Mức độ 0.5)***

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp tạm thời về sử dụng rượu và ma túy và Giới thiệu đến Dịch vụ điều trị (SABIRT) không phải là quyền lợi theo Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal. Đây là quyền lợi Tính phí dịch vụ Medi-Cal và Medi-Cal quản lý hệ thống chăm sóc cho thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được bảo hiểm, bao gồm cả dịch vụ này cho các thành viên 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 thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên 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 chi 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 thành viên dưới 21 tuổi.

### **Sàng lọc sớm và định kỳ, chuẩn đoán và điều trị**

Thành viên dưới 21 tuổi có thể 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 sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

Để có thể nhận các dịch vụ Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị, thành viên phải dưới 21 tuổi và có chương trình Medi-Cal toàn diện. Quyền lợi này chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc hỗ trợ các 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 sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị. Tiêu chí tiếp cận dành cho thành viên 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 sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị cũng như mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Nếu bạn có thắc mắc về các dịch vụ này, vui lòng gọi cho chương trình sức khỏe hành vi của bạn hoặc truy cập [DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#).

### **Dịch vụ điều trị ngoại trú (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ Mức độ 1)**

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên lên đến chín giờ một tuần đối với người lớn và dưới sáu giờ một tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Bạn có thể được cung cấp nhiều giờ hơn tùy theo nhu cầu của bạn. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi người được cấp phép, chẳng hạn như nhân viên tư vấn, trực tiếp, 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 (cá nhân hoặc theo nhóm), 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.

### ***Dịch vụ điều trị ngoại trú tăng cường (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ***

#### ***Mức độ 2.1)***

- Dịch vụ ngoại trú tăng cường được cung cấp cho thành viên 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 thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về 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 chủ yếu bao gồm tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến chứng 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 nhiều giờ dịch vụ hơn.

### ***Nội trú một phần (khác nhau tùy theo quận) (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện***

#### ***Hoa Kỳ Mức độ 2.5)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể quận cư trú.
- Dịch vụ nội trú một phần bao gồm 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nội trú một phần 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 tại phòng khám. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.
- 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) (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Hoa Kỳ Mức độ 3.1 - 4.0)**

- Điều trị tạm trú là một chương trình cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho thành viên được chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống tại cơ sở và được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và cá nhân bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, 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 không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị cho các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và kỹ năng xã hội cũng như tham gia chương trình chăm sóc dài hạn.
- 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 giúp thành viên nhận thuốc điều trị nghiện từ bên ngoài. Các nhà cung cấp Dịch vụ tạm trú không đáp ứng được yêu cầu này khi chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp thuốc điều trị chứng nghiện. Các nhà cung cấp Dịch vụ tạm trú phải cung cấp và kê đơn thuốc cho thành viên 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) (Hiệp hội Y khoa về chứng nghiện Mức độ 3.1 – 4.0)**

- 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 điều trị ngoài bệnh viện, cung cấp các loại thuốc để điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về y tế. Các chương trình điều trị nghiện ma túy phải cung cấp thuốc cho các thành viên, bao gồm thuốc methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Thành viên 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, chương trình quản lý chăm sóc, 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. Những dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi thực hiện đánh giá đầy đủ. Dịch vụ quản lý cai nghiện cũng có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, tạm trú hoặc nội trú.
- Bất kể môi trường nào, thành viên sẽ được giám sát trong quá trình quản lý cai nghiện. Thành viên được quản lý cai nghiện tại cơ sở tạm trú hoặc nội trú có thể sống tại cơ sở đó. 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. Thành viên 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.
- Thành viên cũng có thể tiếp cận Thuốc điều trị chứng nghiện ngoài Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal 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 của bạn và có thể được phân phát hoặc được quản lý tại nhà thuốc.

### ***Tái hòa nhập sau khi có liên quan đến hệ thống tư pháp***

- Cung cấp dịch vụ y tế cho các thành viên liên quan đến hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ hiện có bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ dùng thuốc, lập kế hoạch sau khi tự do và xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ như Chương trình điều trị nghiện ma túy để tiếp tục Điều trị bằng thuốc khi được thả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, các cá nhân phải là thành viên Medi-Cal hoặc CHIP và:
  - Nếu dưới 21 tuổi bị giam giữ tại Cơ sở cải huấn thanh thiếu niên.
  - Nếu là người lớn, bị giam giữ và đáp ứng một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.

- Hãy liên hệ với quận của bạn qua số điện thoại ghi trên bìa sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, sự 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 hỗ trợ đồng đẳng trong Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal là một cá nhân đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận đã được Tiểu bang phê duyệt của các quận, người được 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 đã đăng ký với Tiểu bang.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal 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.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bắt kể quận cư trú.
- Việc cung cấp Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal là tùy chọn đối với các quận thuộc hệ thống. Hãy tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của bạn” ở cuối cuốn sổ tay này để tìm hiểu xem quận của bạn có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ phục hồi***

- Dịch vụ phục hồi là rất quan trọng trong 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. Bạn có thể nhận dịch vụ 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 phối chăm 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)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể quận cư trú.
- Việc cung cấp Dịch vụ quản lý dự phòng là tùy chọn đối với các quận thuộc hệ thống. Hãy tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của bạn” ở cuối cuốn sổ tay này để tìm hiểu xem quận của bạn có cung cấp dịch vụ này hay không.
- 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 thành viên 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). Những người tham gia phải đồng ý thực hiện xét nghiệm ma túy trong nước tiểu thường xuyên theo quy định của chương trình dịch vụ Quản lý dự phòng. 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 thành viên 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 khủng hoảng di động***

- Dịch vụ Khủng hoảng Di động luôn sẵn có nếu bạn đang gặp khủng hoảng về sử dụng chất gây nghiện.
- Dịch vụ khủng hoảng di động được cung cấp bởi các nhà cung cấp 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 trong cộng đồng, 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 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 khủng hoảng di động cũng sẽ nhiệt tình điều phối chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

## **CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC CHĂM SÓC TỪ XA**

Không phải lúc nào bạn cũng cần phải tiếp xúc trực tiếp với nhà cung cấp để có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào loại dịch vụ, bạn có thể nhận được dịch vụ qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa. Nhà cung cấp của bạn phải giải thích cho bạn về việc sử dụng điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa và đảm bảo bạn đồng ý trước khi bắt đầu dịch vụ qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa. Ngay cả khi bạn đồng ý nhận các dịch vụ của mình thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc điện thoại, sau đó bạn vẫn có thể chọn nhận các dịch vụ của mình trực tiếp. Một số loại dịch vụ sức khỏe hành vi không thể chỉ được cung cấp qua chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc điện thoại vì chúng yêu cầu bạn phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.

## **QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG**

**Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn từ Quận của mình?**

Quận của bạn phải có cách để bạn giải quyết mọi vấn đề liên quan đến các dịch vụ bạn muốn hoặc đang nhận. Đây được gọi là qui trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm:

- Qui trình khiếu nại: Thể hiện sự không hài lòng bằng lời nói hoặc bằng văn bản về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp hoặc quận. Vui lòng tham khảo phần Qui trình Khiếu nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Qui trình kháng cáo: Kháng cáo là khi bạn không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi dịch vụ của bạn (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc giảm bớt dịch vụ) hoặc không chi trả cho dịch vụ. Vui lòng tham khảo phần Qui trình Kháng cáo trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang: Phiên điều trần công bằng cấp Tiểu bang là cuộc gặp với thẩm phán của Phòng Dịch vụ Xã hội California (CDSS) nếu quận từ chối kháng cáo của bạn. Vui lòng tham khảo phần Điều trần cấp Tiểu bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

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. Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp bạn nhận được các dịch vụ bạn cần và giải quyết mọi vấn đề bạn gặp phải với các dịch vụ sức khỏe hành vi của mình. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp ích cho quận bằng cách cung cấp cho quận thông tin có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Quận của bạn sẽ thông báo cho bạn, nhà cung cấp và phụ huynh/người giám hộ về kết quả sau khi qui trình khiếu nại hoặc kháng cáo của bạn hoàn tất. Văn phòng Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sẽ thông báo cho bạn và nhà cung cấp kết quả sau khi Phiên điều trần Công bằng cấp Tiểu bang hoàn tất.

**Ghi chú:** 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?**

Quận của bạn sẽ giúp giải thích các quy trình này cho bạn và phải giúp bạn nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Quận cũng có thể giúp bạn quyết định xem bạn có đủ điều kiện tham gia quy trình được gọi là quy trình "kháng cáo cấp tốc" hay không, nghĩa là quy trình này sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/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.

Nếu bạn muốn được giúp đỡ, hãy liên hệ với quận của bạn thông qua số điện thoại ghi trên bì sỏ tay này. Quận của bạn phải cung cấp hỗ trợ hợp lý 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.

### **Trong trường hợp bạn cần hỗ trợ thêm**

*Vui lòng liên hệ với Phòng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe, Văn phòng Thanh tra:*

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

**HOẶC**

- **E-mail:** [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Vui lòng lưu ý:** Nội dung email không được coi là bí mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào nội dung email).

Bạn cũng có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Để hỏi về quyền điều trần của mình, bạn có thể liên hệ với Đơn vị Điều tra và Phản hồi Công của Phòng Dịch vụ Xã hội California theo số điện thoại này: **1-800-952-5253** (TTY, vui lòng gọi **1-800-952-8349**).

## **Khiếu nại**

### ***Khiếu nại là gì?***

Khiếu nại là một phản nàn liên quan đến việc bạn không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ sức khỏe hành vi của bạn hoặc quận không nằm trong phạm vi kháng cáo hoặc quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

### ***Quy trình khiếu nại là gì?***

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp đơn khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản.
- Không làm cho bạn mất quyền hoặc dịch vụ hoặc bị buộc tội với nhà cung cấp của bạn.
- Cho phép bạn chấp thuận cho người khác hành động thay mặt bạn. Người này có thể là nhà cung cấp hoặc người vận động. Trong trường hợp bạn đồng ý nhờ người khác thay mặt bạn, bạn có thể được yêu cầu ký vào mẫu ủy quyền, cho phép quận của bạn tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng người được chấp thuận ra quyết định khiếu nại có đủ trình độ để đưa ra quyết định và chưa tham gia bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và chính bạn.
- Đảm bảo kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời hạn yêu cầu.

### ***Khi nào tôi có thể nộp đơn khiếu nại?***

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào nếu bạn không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà bạn nhận được hoặc có mối lo ngại khác về quận của bạn.

### ***Tôi có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?***

Để được trợ giúp nộp đơn khiếu nại liên quan đến các dịch vụ tạm trú và/hoặc nội trú, 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 đơn khiếu nại liên quan đến dịch

vụ ngoại trú, 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.

Có thể đệ trình khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được thực hiện lại bằng văn bản. Nếu bạn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận có cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp. Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi khiếu nại bằng văn bản của bạn tới:

**Đối với Dịch vụ Tam trú và/hoặc nội trú:**

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 Dịch vụ ngoại trú:**

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)  
1764 San Diego Avenue, Suite 100  
San Diego, CA 92110

***Làm thế nào để tôi biết liệu Quận có nhận được Khiếu nại của tôi hay không?***

Quận của bạn phải cung cấp cho bạn một văn bản để thông báo khiếu nại của bạn đã được nhận trong vòng năm ngày kể 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?***

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

***Làm thế nào để tôi biết liệu Quận đã ra quyết định về Khiếu nại của tôi chưa?***

Khi có quyết định về khiếu nại của bạn, quận sẽ:

- Gửi cho bạn hoặc người được bạn chấp thuận một thông báo văn bản về quyết định;

- Gửi cho bạn hoặc người được bạn chấp thuận Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi để thông báo cho bạn về quyền yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quận không thông báo cho bạn về quyết định khiếu nại kịp thời;
- Tư vấn cho bạn về quyền yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.

Bạn có thể không nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định nếu khiếu nại của bạn được nộp qua điện thoại hoặc trực tiếp và bạn đồng ý rằng vấn đề của bạn đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nộp đơn.

**Ghi chú:** Quận phải cung cấp cho bạn Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi vào ngày khung thời gian kết thúc. Bạn có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu bạn không nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi.

### ***Có thời hạn để nộp đơn khiếu nại không?***

Không, Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ khi nào.

### **Kháng cáo**

Bạn có thể nộp đơn kháng cáo khi bạn không đồng ý với quyết định của quận đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi mà bạn hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Bạn có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của quận bằng cách sử dụng:

- Quy trình kháng cáo thông thường.  
hoặc
- Quy trình kháng cáo cấp tốc.

**Ghi chú:** Hai cách kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có các yêu cầu cụ thể để đủ tiêu chuẩn kháng cáo cấp tốc (xem bên dưới về các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ bạn hoàn thành các biểu mẫu và thực hiện các bước theo thủ tục khác để nộp đơn kháng cáo, bao gồm chuẩn bị đơn kháng cáo bằng văn bản, thông báo cho bạn về vị trí của biểu mẫu trên trang web của quận hoặc cung cấp cho bạn biểu mẫu theo yêu cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ bạn trong việc yêu cầu tiếp tục hưởng



phúc lợi trong quá trình kháng cáo quyết định bất lợi về quyền lợi theo quy định của liên bang.

### **Quy trình kháng cáo thông thường làm gì?**

Quy trình kháng cáo thông thường sẽ:

- Cho phép bạn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng cáo không làm cho bạn mất quyền hoặc dịch vụ hoặc bị buộc tội với nhà cung cấp của bạn theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép bạn ủy quyền một người khác (bao gồm nhà cung cấp hoặc người vận động) hành động thay mặt bạn. Vui lòng lưu ý: Trong trường hợp bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, quận có thể yêu cầu bạn ký vào biểu mẫu cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Quyền lợi của bạn được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian yêu cầu. Vui lòng lưu ý: Khung thời gian này là 10 ngày kể từ ngày Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc được trao tận tay cho bạn.
- Hãy đảm bảo rằng bạn không thanh toán cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng của kháng cáo nghiêng về quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.
- Hãy đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định về kháng cáo của bạn có trình độ chuyên môn và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép bạn hoặc người đại diện của bạn xem xét hồ sơ trường hợp của bạn, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép bạn có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và các lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép bạn, người được bạn chấp thuận hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của thành viên đã qua đời được đưa vào làm bên kháng cáo.
- Cung cấp cho bạn văn bản xác nhận từ quận của bạn rằng đơn khiếu nại của bạn đang được xem xét.
- 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?***

Bạn có thể nộp đơn kháng cáo lên quận của mình khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp có hợp đồng xác định rằng bạn không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn đề xuất một dịch vụ sức khỏe hành vi cho bạn và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận từ chối yêu cầu đó hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của bạn yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Quận của bạn không cung cấp dịch vụ dựa trên các mốc thời gian định trước.
- Bạn cảm thấy rằng quận không đáp ứng kịp thời nhu cầu của bạn.
- Đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.
- Bạn và nhà cung cấp của bạn không đạt được thỏa thuận về các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết.

### ***Tôi có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách nào?***

- Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng một trong ba phương pháp sau:
  - Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến các dịch vụ tạm trú và/hoặc nội trú, 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 đơn liên quan đến dịch vụ ngoại trú, 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. Sau khi gọi điện, bạn cũng sẽ phải nộp đơn kháng cáo bằng văn bản sau đó; hoặc
  - Gửi đơn kháng cáo qua bưu điện (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). Ghi chú: Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, bạn có thể gửi bưu điện đơn kháng cáo của bạn tới:

**Đối với Dịch vụ Tam trú và/hoặc Nội trú:**

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 Dịch vụ ngoại trú:**

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)  
1764 San Diego Avenue, Suite 100  
San Diego, CA 92110

hoặc

- Gửi khiếu nại của bạn bằng e-mail hoặc fax. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của bạn” ở cuối cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

***Làm thế nào để tôi biết Kháng cáo của tôi đã được ra quyết định?***

Bạn hoặc người được bạn chấp thuận sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận về quyết định kháng cáo của bạn. Thông báo sẽ bao gồm 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 theo hướng có lợi cho bạn, thông báo cũng sẽ cung cấp thông tin liên quan đến quyền của bạn được điều trần công bằng cấp tiểu bang và cách yêu cầu 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. 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?***

Quận phải quyết định về kháng cáo của bạn trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của bạn.

### ***Nếu tôi không thể đợi 30 ngày để có quyết định kháng cáo thì sao?***

Nếu kháng cáo đáp ứng các tiêu chí của quy trình kháng cáo cấp tốc thì việc kháng cáo có thể được hoàn thành nhanh hơn.

### ***Kháng cáo cấp tốc là gì?***

Quy trình kháng cáo cấp tốc tuân theo quy trình tương tự như quy trình kháng cáo thông thường nhưng nhanh hơn. Dưới đây là thông tin bổ sung về kháng cáo cấp tốc:

- Bạn phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng cáo thông thường có thể khiến tình trạng sức khỏe hành vi của bạn trở nên tồi tệ hơn.
- Quy trình kháng cáo cấp tốc tuân theo các thời hạn khác với quy trình kháng cáo thông thường.
- Quận có 72 giờ để xem xét các 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 việc chờ đợi tối đa 30 ngày 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.

### ***Thông tin bổ sung về kháng cáo cấp tốc:***

- Nếu kháng cáo của bạn đáp ứng các yêu cầu kháng cáo cấp tốc, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được.
- Nếu quận xác định rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng các tiêu chí kháng cáo cấp tốc, quận phải cung cấp cho bạn thông báo bằng lời nói kịp thời và sẽ cung cấp cho bạn thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày theo lịch, giải thích lý do cho quyết định của quận. 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 quận giải quyết yêu cầu kháng cáo cấp tốc của bạn, bạn và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng miệng và bằng văn bản.

## **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 một thẩm phán luật hành chính từ Phòng Dịch vụ Xã hội California (CDSS) để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà bạn được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Vui lòng vào trang của Phòng Dịch vụ Xã Hội California

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để xem các tài nguyên bổ sung.

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

Bạn có quyền:

- Yêu cầu một buổi điều trần trước thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, để giải quyết trường hợp của bạn.
- Tìm hiểu cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Tìm hiểu về các quy định điều hành cách thức hoạt động của người đại diện trong Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Yêu cầu quyền lợi của bạn được tiếp tục 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.
- Không thanh toán cho các dịch vụ tiếp tục trong khi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng của kháng cáo nghiêng về quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.

### ***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 nếu:

- Bạn đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo thông báo rằng quận từ chối yêu cầu kháng cáo của bạn.
- 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 trang web Quản lý trường hợp khiếu nại của Phòng Dịch vụ Xã hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bảng 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 gửi thư tới:

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

- Bảng Fax: 916-651-5210 hoặc 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:

- Bảng điện thoại:
  - *Ban Điều trần Tiểu bang*, theo số điện thoại miễn cước **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - *Bang Điều tra và phản hồi công cộng*, theo số điện thoại miễn cước **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

### ***Có thời hạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang không?***

Bạn có 120 ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của quận để yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. 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 nhận các dịch vụ được ủy quyền và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định Điều trần công bằng cấp tiểu bang, 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. Ngoài ra, bạn có thể yêu cầu điều trần trước ngày quặn của bạn thông báo rằng các dịch vụ sẽ bị dừng hoặc giảm bớt.

#### **Ghi chú:**

- Khi yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang, bạn phải thông báo rằng bạn muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong quá trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.
- Trong trường hợp bạn yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ 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 không có trách nhiệm 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 yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, có thể mất tới 90 ngày để nhận được quyết định.

### ***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. Bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang nhanh bằng cách tự viết thư hoặc yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư cho bạn. Thư phải bao gồm các thông tin sau:

1. 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 nào.

2. Yêu cầu một "phiên điều trần cấp tốc" và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của bạn.

Ban Điều trần cấp Tiểu bang của Phòng Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu của bạn về Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của bạn được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được lên lịch và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần Tiểu bang nhận được yêu cầu của bạn.



## CHỈ THỊ TRƯỚC

### Chỉ thị trước là gì?

Bạn có quyền được nhận chỉ thị trước. Chỉ thị trước là văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của bạn được công nhận theo luật California. Đôi khi bạn có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả là di chúc sống hoặc giấy ủy quyền dài hạn. Chỉ thị bao gồm thông tin về việc 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. 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.

Quận của bạn phải có sẵn chương trình chỉ thị trước. Quận của bạn phải cung cấp thông tin bằng văn bản về chính sách chỉ thị trước và giải thích về luật pháp tiểu bang nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu bạn muốn yêu cầu thông tin này, bạn có thể gọi theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Bạn có thể nhận được mẫu đơn chỉ thị trước từ 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**

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

### Trách nhiệm của quận

#### ***Quận của tôi có trách nhiệm gì?***

Quận của bạn có những trách nhiệm sau:

- Tìm hiểu xem bạn có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc hệ thống nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp khám sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem bạn có cần các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn cước 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, để tư vấn cho bạn cách nhận các dịch vụ từ quận. Số điện thoại được cung cấp trên trang bìa cuốn sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ở gần để bạn có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của bạn chi trả khi cần thiết.
- Thông báo và hướng dẫn cho bạn về các dịch vụ có sẵn quận.
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ bằng ngôn ngữ của bạn và nếu cần, cung cấp miễn phí thông dịch viên cho bạn.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những nội dung có sẵn bằng các ngôn ngữ hoặc định dạng khác như chữ nổi hoặc bản in khổ lớn. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của bạn” ở cuối cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho bạn về bất kỳ thay đổi quan trọng nào về thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi những thay đổi có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ 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 quận.
- Đảm bảo kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào khác có thể cần thiết để giúp quá trình chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của bạn diễn ra suôn sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng mọi giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác đều được theo dõi

đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn sàng chăm sóc bạn.

- Đảm bảo rằng bạn có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình, ngay cả khi họ không thuộc hệ thống của bạn, trong một khoảng thời gian nhất định. Điều này rất quan trọng nếu việc chuyển đổi nhà cung cấp sẽ gây hại cho sức khỏe của bạn hoặc làm tăng nguy cơ phải đến bệnh viện.

### ***Dịch vụ vận chuyển có sẵn không?***

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn khám sức khỏe hoặc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp sắp xếp phương tiện đi lại cho bạn. Dịch vụ vận chuyển phải được cung cấp cho thành viên Medi-Cal không thể tự mình di chuyển và người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận được dịch vụ do 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.

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 nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế trực tiếp hoặc nhà cung cấp của bạn 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.

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.

## **Quyền của thành viên**

### ***Quyền của tôi với tư cách là người nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi Medi-Cal là gì?***

Là thành viên Medi-Cal, bạn có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ quận của mình. Khi truy cập các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, bạn có quyền:

- Được đối xử tôn trọng cá nhân và tôn trọng nhân phẩm cũng như quyền riêng tư.
- Nhận giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị có sẵn.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của bạn. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ sự điều trị nào mà bạn không muốn nhận.
- Nhận cuốn sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và các quyền của bạn.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của bạn và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được hiểu như một phương pháp ép buộc, kỷ luật, vì sự thuận tiện hoặc trả thù.
- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời 24/7 đối với các tình trạng cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Khi được yêu cầu, nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận tuân theo hợp đồng với tiểu bang về tính sẵn có, năng lực, sự phối hợp, bảo hiểm và ủy quyền chăm sóc. Quận cũng được yêu cầu phải:
  - Thuê hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả thành viên đủ điều kiện Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi đều có thể nhận được một cách kịp thời.

- Chi trả kịp thời cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài hệ thống cho bạn, nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ.

**Ghi chú:** 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. Vui lòng xem bên dưới để biết thêm thông tin:

- *Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* dành cho các cá nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng hoặc để giảm bớt cơn đau nghiêm trọng. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho các cá nhân dưới 21 tuổi là các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài hệ thống* chỉ nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của bạn, cung cấp ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hoặc ngoài hệ thống mà không phải trả thêm phí.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi mà các nhà cung cấp đồng ý chi trả.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được chi trả của quận đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của thành viên đủ điều kiện của Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo phương pháp phê duyệt thanh toán cho các dịch vụ của quận dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và các tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp của quận tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với bạn để thiết lập các mục tiêu điều trị.
- Điều phối các dịch vụ mà quận cung cấp với các dịch vụ được cung cấp cho bạn thông qua chương trình chăm sóc có quản lý hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của bạn, nếu cần.

- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp dịch vụ một cách phù hợp về mặt văn hóa cho tất cả mọi người, kể cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và nguồn gốc văn hóa và sắc tộc khác nhau.
- Thể hiện các quyền của bạn mà không có những thay đổi có hại đối với việc điều trị của bạn.
- Nhận điều trị và dịch vụ phù hợp với các quyền của bạn được mô tả trong cuốn sổ tay này và với tất cả các luật hiện hành của liên bang và tiểu bang như:
  - Đạo luật Phân biệt Tuổi tác năm 1964 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 80.
  - Đạo luật Phân biệt Tuổi tác năm 1975 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 91.
  - Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973.
  - Điều IX của Đạo luật sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục)
  - Điều II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ.
  - Mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc sức khỏe hợp túi tiền
- Bạn có thể có thêm các quyền bổ sung theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe hành vi. Để liên hệ với Người vận động Quyền của Bệnh nhân tại quận của bạn, vui lòng liên hệ với quận của bạn thông qua số điện thoại ghi trên trang bìa của sổ tay này.

### **Quyết định bất lợi về quyền lợi**

#### ***Tôi có những quyền gì trong trường hợp Quận từ chối các dịch vụ tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?***

Nếu quận của bạn từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc chấm dứt dịch vụ mà bạn cho rằng mình cần, bạn có quyền nhận được thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này được gọi là “Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi”. Bạn cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần bên dưới thông báo cho bạn về Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi và những việc cần làm nếu bạn không đồng ý với quyết định của 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 do quận thực hiện:

- Việc từ chối hoặc cho phép hạn chế 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;
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc hủy bỏ dịch vụ đã được chấp thuận trước đó;
- Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong khung thời gian được yêu cầu để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn xử lý. Khung thời gian được yêu cầu như sau:
  - Trong trường hợp bạn nộp đơn khiếu nại lên quận và quận không cung cấp cho bạn quyết định bằng văn bản về khiếu nại của bạn trong vòng 30 ngày.
  - Trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo lên quận và quận không cung cấp cho bạn quyết định bằng văn bản về kháng cáo của bạn trong vòng 30 ngày.
  - Trong trường hợp bạn đã nộp đơn kháng cáo cấp tốc và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu của thành viên 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 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 việc từ chối:

- Thanh toán cho một dịch vụ.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không được chi trả.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không cần thiết về y tế.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ từ hệ thống phân phối sai.

- Yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.

**Ghi chú:** 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 của quận.

### ***Thời hạn Thông báo***

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

- Cho thành viên ít nhất 10 ngày trước ngày có quyết định chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ chương trình chăm sóc sức khỏe hành vi đã chấp thuận trước đó.
- Cho thành viên 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 chăm sóc sức khỏe hành vi.

### ***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. Nếu bạn không nhận được thông báo, bạn có thể nộp đơn kháng cáo lên 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 và 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 quận của bạn đã thực hiện làm ảnh hưởng đến bạn và khả năng nhận dịch vụ của bạn.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do của quyết định.



- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà quyết định được dựa trên.
- Quyền khiếu nại của bạn nếu bạn không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao của các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng cáo với quận.
- Cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang trong trường hợp bạn không hài lòng với quyết định của quận về kháng cáo của bạn.
- 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 trong thông báo. Nếu bạn không hiểu thông báo, quận của bạn 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 giao cho bạn hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

## Trách nhiệm của thành viên

### *Trách nhiệm của bạn với tư cách là người thụ hưởng Medi-Cal là gì?*

Điều quan trọng là bạn phải hiểu cách thức hoạt động của dịch vụ của quận để có thể nhận được sự chăm sóc mình cần. Điều cũng quan trọng là phải:

- Tham gia điều trị như đã lên lịch. Bạn sẽ có kết quả tốt nhất nếu bạn làm việc với nhà cung cấp dịch vụ của mình để phát triển các mục tiêu điều trị và tuân theo các mục tiêu đó. 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.
- Thực hiện theo các bước hành động đã lên kế hoạch mà bạn và nhà cung cấp của bạn đã đồng ý.
- Vui lòng liên hệ 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 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](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

### ***Tôi có phải chi trả cho Medi-Cal?***

Hầu hết mọi người tham gia Medi-Cal không phải trả bất kỳ khoản nào cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, bạn có thể phải chi trả cho dịch vụ y tế và/hoặc dịch vụ sức khỏe hành vi 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 y tế hoặc dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của bạn nhiều hơn giới hạn Medi-Cal dành cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ phải thanh toán cho các dịch vụ y tế hoặc dịch vụ sức khỏe hành vi. 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.

## THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA BẠN

Để tìm hiểu thêm thông tin về:

- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal
  - Vui lòng tham khảo **Hướng dẫn nhanh về MHP và DMC-ODS** tại đường link sau:  
[https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary\\_and\\_families.html](https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.html)
- Dịch vụ quản lý dự phòng:
  - Vui lòng vào trang sau và nhấp vào "**SUD Resources**" tab:  
<https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/county-staff---providers/smh-dmc-ods-health-plans.html>
- Để biết thông tin về việc gửi kháng cáo bằng e-mail hoặc fax, vui lòng truy cập:
  - **Đối với Dịch vụ Tam trú và/hoặc Nội trú:**  
Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái của San Diego tại  
<https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>
  - **Đối với Dịch vụ ngoại trú:**  
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/>

Nếu bạn cần trợ giúp về ngôn ngữ, vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY: 711). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi và chữ in lớn, cũng có sẵn. Vui lòng gọi (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này là miễn phí.

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 (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 tạm trú và/hoặc nội trú**, 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 hoặc 1-800-479-2233.
  - Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến **dịch vụ ngoại trú**, 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 Tạm trú và/hoặc Nội trú:**  
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 Dịch vụ ngoại trú:**  
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 nào 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 Tạm trú và/hoặc Nội trú:**  
Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái của San Diego tại <https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>
  - **Đối với Dịch vụ ngoại trú:**  
Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) tại <https://www.lasds.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**: Hãy gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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**. Hoặc 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>