

## Quý Vị Có Thể Yêu Cầu Trợ Giúp Nếu Quý Vị Không Hài Lòng Về Dịch Vụ

Nếu quý vị có mối quan ngại hoặc ý kiến phản hồi về các dịch vụ quý vị đã nhận, quý vị vui lòng chia sẻ với nhân viên tư vấn hoặc chương trình. Chúng tôi hoàn toàn tin tưởng rằng đây là cách tốt nhất để bày tỏ mối quan ngại của quý vị. Nhân viên chương trình luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của quý vị và lắng nghe quý vị. Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái khi trao đổi với nhân viên chương trình hoặc vẫn có mối quan ngại, quý vị có thể liên hệ các cơ quan sau:

- Để được trợ giúp về việc nộp hồ sơ liên quan đến **dịch vụ nội trú và/hoặc dịch vụ lưu trú**, quý vị có thể gọi cho **Jewish Family Services (JFS) Patient Advocacy Program** theo số (619) 282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
- Để được trợ giúp về việc nộp hồ sơ liên quan đến dịch vụ ngoại trú, quý vị có thể gọi cho **Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)** theo số miễn cước (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).

Nếu quý vị có khiếu nại về việc chăm sóc, muốn kháng cáo một quyết định hạn chế việc chăm sóc hoặc muốn tìm hiểu về tình trạng của đơn kháng cáo hoặc khiếu nại, quý vị có thể liên hệ một trong các cơ quan nêu trên. Người thụ hưởng Medi-Cal có quyền tiếp cận các dịch vụ và các quyền theo quy định của Tiểu Bang và Liên Bang.

Quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo khẩn cấp khi quy trình tiêu chuẩn có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa.

### Quý Vị Cần Thêm Thông Tin?

Để biết thêm thông tin về Quy Trình Khiếu Nại và Kháng Cáo cũng như các quyền của quý vị theo SMHS và DMC-ODS, quý vị hãy yêu cầu nhà cung cấp gửi cho quý vị một bản **Sổ Tay Thành Viên Sức Khỏe Hành Vi của Quận San Diego** hoặc tìm một bản trực tuyến tại [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) trên [trang Người Thu Hưởng & Gia Đình](http://trang.Người.Thu.Hưởng.&Gia.Đình).

## Tài Nguyên Hữu Ích

**Đường Dây Tiếp Cận và Hỗ Trợ Khủng Hoảng**  
888-724-7240 (TTY: 711)

Số điện thoại miễn cước này hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và có các nhân viên tư vấn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của quý vị cũng như giới thiệu các dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

**Đội Ứng Phó Khủng Hoảng Lưu Động (MCRT)**  
<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/mcrt.html>

**Trang Web Sức Khỏe Hành Vi Quận San Diego**  
<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

**Danh Bạ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của Quận San Diego**  
<https://sdcountrybhs.com/ProviderDirectory>

**Tôi Nên Liên Hệ Ai Nếu Tôi Có Ý Định Tự Tử?**  
Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang trong tình trạng khủng hoảng, vui lòng gọi Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Khủng Hoảng và Phòng Ngừa Tự Tử 988 theo số 988 hoặc Đường Dây Nóng Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia theo số 1-800-273-TALK (8255). Trò chuyện trực tuyến tại <https://988lifeline.org/>.



## Hướng Dẫn Nhanh Cho Thành Viên Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi

**Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa  
(SMHS)**

**Hệ Thống Cung Cấp Có Tổ Chức Drug Medi-  
Cal (DMC-ODS)**

## Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Nếu quý vị cho rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi (BH) như dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất, quý vị có thể gọi cho quận của mình theo số điện thoại được in ở mặt sau của tờ thông tin này. Sau khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và được sắp xếp lịch hẹn để đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch vụ sức khỏe hành vi (BH) từ chương trình chăm sóc có quản lý (MCP) nếu quý vị là thành viên. Nếu MCP xác định rằng quý vị đáp ứng tiêu chí tiếp cận dịch vụ BH, MCP sẽ hỗ trợ quý vị được đánh giá để nhận dịch vụ BH thông qua quận của quý vị. Nói chung, quý vị có nhiều cách để tiếp cận dịch vụ BH. Quý vị thậm chí có thể nhận dịch vụ BH thông qua MCP của mình đồng thời với dịch vụ BH do quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp BH nếu nhà cung cấp xác định các dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng đối với quý vị và miễn là các dịch vụ đó được điều phối và không trùng lặp.

## Các Quyền Của Quý vị Với Tư Cách Là Người Thụ Hưởng Medi-Cal:

- Được đối xử tôn trọng, tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.
- Được giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của mình. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Quý vị hãy nhận sổ tay để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, các nghĩa vụ của quận và các quyền của mình.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của mình và đề nghị chỉnh sửa nếu cần thiết.
- Không bị áp dụng bất kỳ hình thức khống chế hoặc cô lập nào nhằm mục đích cưỡng ép, kỷ luật, vì sự thuận tiện hoặc trả đũa.

- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời 24/7 đối với các tình trạng khẩn cấp, cấp bách hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, bản in chữ lớn, hoặc định dạng âm thanh một cách kịp thời khi yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận theo đúng hợp đồng với tiểu bang về tính sẵn có, năng lực, điều phối, phạm vi chi trả và phê duyệt chăm sóc.
- Thể hiện các quyền của quý vị mà không phải chịu những thay đổi bất lợi đối với việc điều trị.
- Nhận điều trị và dịch vụ phù hợp với các quyền được mô tả trong sổ tay và tất cả các luật liên bang và tiểu bang hiện hành.
- Quý vị có thể có thêm các quyền bổ sung theo luật pháp tiểu bang liên quan đến điều trị tình trạng sức khỏe hành vi.

## Các Loại Dịch Vụ Hiện Có

### Dịch Vụ DMC-ODS bao gồm:

- Can Thiệp Sớm
- Sàng Lọc Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm
- Điều Trị Ngoại Trú & Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Điều Trị Lưu Trú
- Chương Trình Điều Trị Nghiện Chất Gây Nghiện
- Quản Lý Cai Nghiện
- Thuốc Điều Trị Cai Nghiện
- Tái Hòa Nhập Cho Người Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal
- Dịch Vụ Phục Hồi
- Điều Phối Chăm Sóc
- Quản Lý Tăng Cường Hành Vi
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động
- Thực Hành Chăm Sóc Sức Khỏe Truyền Thống
- Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng Tăng Cường
- Hỗ Trợ Việc Làm

### Dịch Vụ SMH bao gồm:

- Dịch Vụ Ngoại Trú Cho Người Trưởng Thành
- Lưu Trú Dành Cho Người Trưởng Thành & Lưu Trú Khủng Hoảng
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Bằng Thuốc
- Can Thiệp Khủng Hoảng & Ổn Định Khủng Hoảng
- Điều Trị Ban Ngày Chuyên Sâu & Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày
- Dịch vụ lâm sàng ngoại trú dành cho trẻ em và thanh thiếu niên (bao gồm SchoolLink, chương trình Tư pháp Trẻ vị thành niên và các chương trình chuyên biệt khác)
- Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ & Điều Phối Chăm Sóc
- Can Thiệp Khủng Hoảng & Ổn Định Khủng Hoảng
- Dịch Vụ Lưu Trú Cho Trẻ Em & Thanh Thiếu Niên
- Dịch Vụ Điều Trị Tâm Thần Nội Trú Tại Bệnh Viện
- Dịch Vụ Cơ Sở Y Tế Tâm Thần
- Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu
- Tái Hòa Nhập Cho Người Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động
- Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng Tăng Cường
- Hỗ Trợ Việc Làm

Để biết thông tin đầy đủ về các dịch vụ hiện có và mô tả của từng dịch vụ, quý vị hãy yêu cầu nhà cung cấp gửi cho quý vị một bản **Sổ Tay Thành Viên Sức Khỏe Hành Vi của Quận San Diego** hoặc tìm một bản trực tuyến tại [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) trên [trang Người Thụ Hưởng & Gia Đình](#).