



Quận Santa Clara

Sổ tay dành cho Hội viên về Sức khỏe Hành vi

Dịch vụ Chuyên khoa về Sức khỏe Tâm thần và Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal

828 S. Bascom Avenue

San Jose, CA 95128

1-800-704-0900

24 giờ, 7 ngày một tuần bao gồm cả ngày lễ

Ngày có Hiệu lực: 01 tháng 01 năm 2025¹

¹ Cuốn sổ tay hướng dẫn này phải được cung cấp tại thời điểm hội viên lần đầu tiên tiếp cận các dịch vụ.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

CHÚ THÍCH VỀ NGÔN NGỮ

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមផ្តល់ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-704-0900 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-704-0900 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-704-0900 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-704-0900 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-704-0900 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-704-0900 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-704-0900 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC..... | 6 |
| THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN..... | 8 |
| MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY | 9 |
| THÔNG TIN VỀ CÁC DỊCH VỤ DÀNH CHO SỨC KHỎE HÀNH VI | 11 |
| TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ VỀ SỨC KHỎE HÀNH VI | 15 |
| CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP | 24 |
| QUYỀN XEM HỒ SƠ VỀ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH..... | 27 |
| PHẠM VI DỊCH VỤ..... | 28 |
| CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC Y TẾ TỪ XA TELEHEALTH | 48 |
| QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: GỬI KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG. | 49 |
| CHỈ THỊ TRƯỚC | 62 |
| CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM..... | 63 |
| THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ | 74 |

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

Các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần được trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, hãy gọi đến số 1-800-704-0900 (TTY: 711). Các dịch vụ và sự hỗ trợ dành cho người khuyết tật, như tài liệu viết bằng chữ nổi và chữ in cỡ lớn, cũng được cung cấp. Hãy gọi đến số 1-800-704-0900 (TTY: 711). Quý vị không phải trả phí cho các dịch vụ này.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi, 20chữ in cỡ lớn, âm thanh, và các định dạng điện tử dễ sử dụng mà quý vị không phải trả phí. Hãy gọi đến số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này không phải trả phí.

Dịch vụ Phiên dịch

Quận cung cấp dịch vụ phiên dịch bằng lời do một phiên dịch viên có trình độ thực hiện, 24 giờ một ngày, quý vị không phải trả phí. Quý vị không phải nhờ một người thân trong gia đình hoặc một người bạn phiên dịch cho mình. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành

niên để phiên dịch, trừ trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ phiên dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu được trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận cuốn sổ tay hướng dẫn này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi đến số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay hướng dẫn này (TTY: 711). Cuộc gọi này không tính phí.

THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Thông tin liên lạc của quận sau đây sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ quý vị cần.

Tổng đài của Quận Santa Clara 1-800-704-0900

Trang web của Quận Santa Clara <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

Danh bạ Nhà cung cấp của Quận Santa

Clara <https://bhsd.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

Tôi nên Liên lạc với Ai Nếu Tôi Có Ý định Tự tử?

Nếu quý vị hoặc một người quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi đến Đường dây Trợ giúp về Khủng hoảng và Tự tử 988 theo số **988** hoặc Đường dây Trợ giúp Quốc gia về Ngăn ngừa Tự tử theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Có thể trò chuyện tại <https://988lifeline.org/>.

Để tiếp cận các chương trình tại địa phương của quý vị, vui lòng gọi Đường dây Tiếp cận hoạt động 24/7 được ghi ở trên.

MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY

Tại sao việc đọc cuốn sổ tay hướng dẫn này lại quan trọng?

Quận của quý vị có một chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình này cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần được gọi là “dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần”. Ngoài ra, quận của quý vị có Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal. Hệ thống này cung cấp các dịch vụ cho việc sử dụng rượu bia hoặc ma túy, được gọi là “các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất kích thích”. Các dịch vụ này được gọi chung là “dịch vụ về sức khỏe hành vi” và điều quan trọng là quý vị nắm được thông tin về các dịch vụ này để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Cuốn sổ tay này giải thích các quyền lợi của quý vị và cách để nhận được dịch vụ chăm sóc. Cuốn sổ tay cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết được:

- Làm thế nào để nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị.
- Những quyền lợi quý vị có thể sử dụng.
- Quý vị cần làm gì nếu có câu hỏi hoặc vấn đề.
- Những quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên thuộc quận quý vị.
- Nếu có thông tin bổ sung về quận của quý vị, thông tin này có thể được ghi ở phần cuối của cuốn sổ tay hướng dẫn này.

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay này ngay bây giờ, quý vị nên giữ lại để có thể đọc sau. Cuốn sách này nên được dùng cùng với cuốn sách quý vị nhận được khi đăng ký các quyền lợi Medi-Cal. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các quyền lợi Medi-Cal của mình, hãy gọi cho quận theo số điện thoại ở mặt trước của cuốn sách này.

Tôi Có thể Tìm thêm Thông tin về Medi-Cal Ở đâu?

Truy cập trang web của Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe tại

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

THÔNG TIN VỀ CÁC DỊCH VỤ DÀNH CHO SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm sao để Biết Quý vị hoặc Người Quý vị Biết Cần sự Trợ giúp?

Nhiều người trải qua những giai đoạn khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các bệnh lý sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất kích thích. Điều quan trọng nhất cần nhớ là có sự trợ giúp. Nếu quý vị hoặc thành viên trong gia đình đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và cần các dịch vụ về sức khỏe hành vi, quý vị nên gọi đến Đường dây Tiếp cận (Access Line) hoạt động 24/7 được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này. Chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận của mình nếu họ tin rằng quý vị hoặc một thành viên trong gia đình cần các dịch vụ về sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc được quản lý không bao trả. Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp cho các dịch vụ quý vị có thể cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị hoặc một thành viên trong gia đình có cần sự giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc xảy ra trong thời gian dài, thì đó có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn cần được sự hỗ trợ từ người có chuyên môn. Sau đây là một số dấu hiệu thường gặp cho biết quý vị có thể cần được giúp đỡ về một bệnh lý sức khỏe tâm thần hoặc bệnh lý sử dụng chất kích thích:

Suy nghĩ và Cảm xúc

- Những thay đổi mạnh về tâm trạng, có thể không có lý do, chẳng hạn như:
 - Lo lắng, bồn chồn hoặc sợ hãi quá mức
 - Buồn bã hoặc chán nản quá mức
 - Phấn khích quá mức, sung sướng tột bậc
 - Tâm trạng thất thường hoặc tức giận quá lâu
- Suy nghĩ về việc tự tử
- Chỉ tập trung vào việc có được và sử dụng rượu bia hoặc ma túy
- Các vấn đề khó giải thích về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc tư duy logic và lời nói
- Các vấn đề về thính lực, thị lực hoặc cảm nhận thấy những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người đều cho rằng chúng không tồn tại

Cơ thể

- Nhiều vấn đề về cơ thể, có thể không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
 - Đau đầu
 - Đau bụng
 - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
 - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
 - Không nói năng rõ ràng
- Suy giảm về ngoại hình hoặc có vấn đề đáng kể về ngoại hình, chẳng hạn như:
 - Giảm hoặc tăng cân đột ngột
 - Mất đồ và đồng tử to bất thường
 - Mùi lạ trong hơi thở, cơ thể hoặc quần áo

Hành vi

- Gặp phải những hệ quả từ hành vi của quý vị do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc việc sử dụng rượu bia hoặc ma túy, chẳng hạn như:
 - Gặp vấn đề ở nơi làm việc hoặc trường học
 - Các vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
 - Quên mất những cam kết của quý vị
 - Không thực hiện được các hoạt động thường ngày
- Né tránh bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi lén lút hoặc cần tiền cho mục đích không rõ ràng
- Bị vướng vào hệ thống pháp luật do sức khỏe tâm thần của quý vị có những thay đổi hoặc việc sử dụng rượu bia hoặc ma túy

Hội viên Dưới 21 Tuổi

Làm sao Tôi Biết được Khi nào một Trẻ nhỏ hoặc Thanh thiếu niên Cần được Giúp đỡ?

Quý vị có thể liên lạc với quận hoặc chương trình chăm sóc được quản lý của mình để thực hiện một cuộc sàng lọc và đánh giá cho con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị nếu quý vị cho rằng trẻ đang thể hiện những dấu hiệu của một bệnh lý về sức khỏe hành vi. Nếu con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị đủ

điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy trẻ cần các dịch vụ về sức khỏe hành vi, thì quận sẽ sắp xếp để con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị nhận được các dịch vụ về sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận của mình nếu họ cho rằng con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị cần các dịch vụ về sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc được quản lý không bao trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho những bậc cha mẹ cảm thấy bị áp lực khi làm cha mẹ.

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

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị có cần được giúp đỡ không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc tồn tại trong thời gian dài, có thể con nhỏ hoặc con ở độ tuổi thanh thiếu niên của quý vị có vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự hỗ trợ từ người có chuyên môn. Sau đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Rất khó tập trung chú ý hoặc ngồi yên, gây nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường
- Những nỗi lo lắng hoặc sợ hãi quá mức, gây cản trở các hoạt động hàng ngày
- Nổi sợ hãi mạnh, đột ngột, không có lý do, đôi khi kèm theo tim đập nhanh hoặc thở nhanh
- Cảm thấy rất buồn hoặc né tránh những người khác trong hai tuần hoặc hơn, gây ra vấn đề trong các hoạt động hàng ngày

- Những thay đổi đáng kể về tâm trạng, gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Những thay đổi lớn về hành vi
- Không ăn, nôn ói hoặc dùng thuốc để giảm cân
- Sử dụng rượu bia hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát, có thể gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác
- Những kế hoạch được suy xét kỹ càng hoặc cố gắng gây tổn hại cho bản thân hoặc tự tử
- Cãi nhau/đánh lộn nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc có kế hoạch được suy xét kỹ càng về việc làm hại người khác

TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ VỀ SỨC KHỎE HÀNH VI

Tôi Làm thế nào để Nhận được các Dịch vụ Chăm sóc dành cho Sức khỏe Hành vi?

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ về sức khỏe hành vi như dịch vụ về sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ về rối loạn sử dụng chất kích thích, quý vị có thể gọi đến quận của mình theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này. Sau khi liên lạc với quận, quý vị sẽ được thực hiện một cuộc sàng lọc và được xếp lịch hẹn cho một cuộc đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ về sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu quý vị là hội viên. Nếu chương trình chăm sóc được quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận những dịch vụ về sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc được quản lý sẽ giúp quý vị sắp xếp một cuộc đánh giá để nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Về cơ bản, quý vị có thể nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi qua nhiều kênh khác nhau. Quý vị thậm chí còn có thể nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của mình cùng với các dịch vụ về sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ về sức khỏe hành vi của mình nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng các dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng với quý vị và miễn là các dịch vụ đó được điều phối và không trùng lặp.

Ngoài ra, hãy ghi nhớ những điều sau:

- Quý vị có thể được một người khác hoặc một tổ chức giới thiệu đến quận của mình để nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi, bao gồm bác sĩ đa khoa/bác sĩ, trường học, thành viên trong gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị, hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị sẽ cần sự đồng ý của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ em khi họ giới thiệu thẳng đến quận, trừ trường hợp khẩn cấp.

- Quận của quý vị không được từ chối yêu cầu về việc thực hiện một cuộc đánh giá ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi hay không.
- Các dịch vụ về sức khỏe hành vi có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung cấp khác mà quận ký hợp đồng (chẳng hạn như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc các nhà cung cấp là cá nhân).

Tôi Có thể Nhận các Dịch vụ Chăm sóc dành cho Sức khỏe Hành vi Ở đâu?

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ về sức khỏe hành vi tại quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận của quý vị nếu cần thiết. Mỗi quận đều có các dịch vụ về sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người trưởng thành và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được hưởng thêm quyền lợi và bảo hiểm theo Chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment). Xem phần “Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị” trong cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quận sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể sắp xếp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Quận phải giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp gần nhất với nhà quý vị, hoặc trong những tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách và đáp ứng được những nhu cầu của quý vị.

Tôi Có thể Nhận các Dịch vụ Chăm sóc dành cho Sức khỏe Hành vi vào Thời điểm nào?

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị gửi yêu cầu không khẩn cấp về việc bắt đầu dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu các dịch vụ cho một tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi quý vị gửi yêu cầu không khẩn cấp cho một cuộc hẹn với một bác sĩ tâm thần; và,

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước đối với các cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp cho các tình trạng bệnh đang diễn ra.

Đối với các dịch vụ về điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, quận phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị gửi yêu cầu không khẩn cấp về việc bắt đầu dịch vụ với một nhà cung cấp điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích cho các dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị gửi yêu cầu về các dịch vụ Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy;
- Một cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trong quá trình điều trị chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, ngoại trừ một số trường hợp nhất định theo quyết định của bác sĩ điều trị cho quý vị.

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

Dịch vụ Cấp cứu Là gì?

Dịch vụ cấp cứu là những dịch vụ dành cho các hội viên đang gặp phải một tình trạng bất ngờ, bao gồm một trường hợp cấp cứu về tâm thần. Tình trạng bệnh lý cấp cứu có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm cả đau dữ dội) đến mức một người bình thường có thể suy luận một cách hợp lý rằng những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của người đó (hoặc sức khỏe của một em bé chưa chào đời trẻ em) có thể gặp nguy hiểm nghiêm trọng

- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách thức cơ thể quý vị hoạt động
- Gây tổn thương 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 một người:

- Hiện gây nguy hiểm cho bản thân người đó hoặc người khác do một bệnh lý sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc một bệnh lý sức khỏe tâm thần.
- Không có khả năng chăm sóc cho các nhu cầu cơ bản, chẳng hạn như ăn uống, mặc quần áo hoặc nơi ở, do một bệnh lý sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc một bệnh lý sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ cấp cứu được bao trả bảo hiểm 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho các hội viên Medi-Cal. Không cần phải có sự chấp thuận trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ bảo hiểm cho các tình trạng cấp cứu, cho dù bệnh lý đó là do sức khỏe thể chất hay sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi, tức là nguồn gốc của sự đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán cho việc đến phòng cấp cứu, ngay cả khi sau đó vấn đề được xác định không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được trợ giúp.

Ai Quyết định Tôi Sẽ Nhận được những Dịch vụ nào?

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ quý vị cần được nhận. Một chuyên gia về sức khỏe hành vi sẽ trao đổi với quý vị và sẽ hỗ trợ việc xác định loại dịch vụ nào là cần thiết.

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

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ về sức khỏe hành vi nếu quý vị có một bệnh lý sức khỏe hành vi do tổn thương tâm lý, do từng ở trong hệ thống bảo vệ trẻ em, do từng vướng vào hệ thống pháp lý về trẻ vị thành niên, hoặc do từng vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để hỗ trợ cho bệnh lý sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho bệnh lý sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước từ quận. Các dịch vụ yêu cầu sự chấp thuận trước bao gồm Dịch vụ Chuyên sâu tại Nhà, Điều trị Chuyên sâu trong Ngày, Phục hồi Chức năng trong Ngày, Dịch vụ Trị liệu về Hành vi, Chăm sóc Tạm thể Trị liệu và Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích ở Nơi Cư trú. Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình chấp thuận trước của quận. Hãy gọi đến quận của quý vị theo số điện thoại trên bìa cuốn sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

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

- Đối với việc chấp thuận tiêu chuẩn cho phương thức điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, quận phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày dương lịch.
 - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng việc lấy thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị là có lợi cho quý vị, thì thời gian có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày dương lịch nữa. Một ví dụ khi việc kéo dài thời gian có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu từ nhà cung cấp của quý vị nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận kéo dài thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc kéo dài đó.
- Đối với việc chấp thuận trước theo tiêu chuẩn về sức khỏe tâm thần, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nhanh nhất có thể tùy theo bệnh lý của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ

khi quận nhận được yêu cầu đó.

- Ví dụ, nếu việc tuân theo khung thời gian chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng của quý vị trong việc đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, thì quận của quý vị phải đẩy nhanh quyết định về việc chấp thuận và đưa ra thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến bệnh lý sức khỏe của quý vị chậm nhất là 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu về dịch vụ. Quận của quý vị có thể kéo dài thêm tối đa 14 ngày dương lịch sau khi quận nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu kéo dài thời gian hoặc quận đưa ra lý do để chứng minh việc kéo dài thời gian sẽ có lợi nhất cho quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận kéo dài thời gian cho yêu cầu chấp thuận từ nhà cung cấp, thì quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc kéo dài thời gian. Nếu quận không đưa ra quyết định trong các khung thời gian được ghi hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi để cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể gửi kháng nghị và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp một đơn kháng nghị.

Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình chấp thuận của quận.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về quy trình chấp thuận, quý vị có thể nộp một đơn kháng nghị. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần “Giải quyết Vấn đề” trong cuốn sổ tay này.

Sự Cần thiết về mặt Y tế Là gì?

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt lâm sàng để giải quyết tình trạng của quý vị. Đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý

vị, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc làm thuyên giảm cơn đau dữ dội.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho một bệnh lý về sức khỏe hành vi dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho một bệnh lý sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được bảo hiểm như các dịch vụ Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

Tôi Làm thế nào để Nhận được các Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Khác không được Quận Bao trả?

Nếu quý vị đã ghi danh vào một chương trình chăm sóc được quản lý, thì quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ ngoại trú về sức khỏe tâm thần sau đây thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của mình:

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

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

Bất kỳ hiệu thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc được kê đơn để điều trị một bệnh lý sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết thuốc kê đơn do hiệu thuốc bán, được gọi là Medi-Cal Rx, đều được bảo hiểm theo chương trình Thu Phí-Cho-

Dịch-Vụ (Fee-For-Service) của Medi-Cal, không phải theo chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị.

Có Những Dịch vụ nào Khác về Rối loạn Sử dụng Chất kích thích được Cung cấp bởi các Chương trình Chăm sóc được Quản lý hoặc Chương trình “Thu Phí cho Dịch vụ” của Medi-Cal?

Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất kích thích được bảo hiểm trong các cơ sở chăm sóc cơ bản và khám sàng lọc thuốc lá, rượu bia và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình này cũng phải bao trả cho các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất kích thích cho các hội viên đang mang thai và khám sàng lọc về sử dụng chất kích thích, đánh giá, can thiệp ngắn hạn và giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Thuốc Điều trị Nghiện (còn được gọi là Phương thức Điều trị được Hỗ trợ bằng Thuốc) được cung cấp trong các cơ sở chăm sóc cơ bản, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác có ký hợp đồng. Các chương trình chăm sóc được quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định bệnh lý của hội viên, bao gồm cả cai nghiện nội trú tự nguyện.

Tôi Làm thế nào để Nhận các Dịch vụ Medi-Cal Khác (Chăm sóc Cơ bản/Medi-Cal)?

Nếu quý vị tham gia một chương trình chăm sóc được quản lý, quận có trách nhiệm tìm một nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị không ghi danh trong một chương trình chăm sóc được quản lý và có Medi-Cal “thông thường”, còn gọi là Medi-Cal Thu Phí cho Dịch vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải thông báo cho nhà cung cấp của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho các dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp bên ngoài chương trình chăm sóc được quản lý của mình cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Tại sao Tôi Có thể Cần các Dịch vụ Nội trú ở Bệnh viện Tâm thần?

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

- Gây nguy hiểm cho bản thân, người khác hoặc tài sản.
- Không có khả năng tự chăm sóc bản thân với thức ăn, quần áo, hoặc nơi ở.
- Tạo ra nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe thể chất của quý vị.
- Gần đây, có sự suy giảm đáng kể khả năng hoạt động do một bệnh lý về sức khỏe tâm thần.
- Cần được đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc các phương pháp điều trị khác mà chỉ có thể được cung cấp tại bệnh viện.

CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

Tôi Làm thế nào để Tìm một Nhà cung cấp cho các Dịch vụ về Sức khỏe Hành vi
Quận của quý vị bắt buộc phải đăng một danh bạ được cập nhật về nhà cung cấp trên mạng. Quý vị có thể tìm thấy liên kết dẫn đến danh bạ nhà cung cấp trong phần Thông tin Liên lạc của Quận trong cuốn sổ tay này. Danh bạ chứa thông tin về địa điểm của nhà cung cấp, các dịch vụ họ cung cấp và các thông tin khác để giúp quý vị tiếp cận với dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ của các nhà cung cấp.

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

Lưu ý: Quận có thể đặt ra một số giới hạn về lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Khi quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lần đầu tiên, quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp cho quý vị lựa chọn ban đầu gồm ít nhất hai nhà cung cấp. Quận của quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp khi có thể. Quận của quý vị có trách nhiệm đảm bảo rằng quý vị có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp gần quý vị để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được bảo hiểm nếu quý vị cần.

Đôi khi, các nhà cung cấp có ký hợp đồng với quận quyết định không cung cấp dịch vụ về sức khỏe hành vi nữa vì họ có thể không còn ký hợp đồng với quận nữa, hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal nữa. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực với thiện chí để thông báo bằng văn bản cho tất cả những người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp. Quý vị phải nhận được thông báo 30 ngày dương lịch trước ngày việc chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày dương lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, quận của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà

cung cấp đã rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Điều này được gọi là “tiếp tục dịch vụ chăm sóc” và được giải thích dưới đây.

Lưu ý: Những cá nhân là người Mỹ bản địa và người Alaska Bản địa đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại các quận đã lựa chọn tham gia Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal thông qua các Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe của Người bản địa có chứng nhận cần thiết cho Chương trình Chất kích thích của Medi-Cal.

Tôi Có thể Tiếp tục Nhận các Dịch vụ Chuyên khoa về Sức khỏe Tâm thần từ Nhà cung cấp Hiện tại của Mình Không?

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

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

- Quý vị có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã được nhà cung cấp đó điều trị trong 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục làm việc với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình để thực hiện quá trình điều trị đang diễn ra nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc chuyển đến sống

trong một cơ sở.

- Nhà cung cấp có trình độ chuyên môn 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 khoản thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ những tài liệu có liên quan với quận về nhu cầu sử dụng các dịch vụ của quý vị.

Tôi Có thể Tiếp tục Nhận các Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích từ Nhà cung cấp Hiện tại của Mình Không?

Quý vị có thể yêu cầu được giữ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu và đã được nhà cung cấp đó điều trị trước ngày quý vị chuyển sang Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal của quận.
- Quý vị cần tiếp tục làm việc với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình để thực hiện quá trình điều trị đang diễn ra nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc chuyển đến sống trong một cơ sở.

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

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

PHẠM VI DỊCH VỤ

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

Các Dịch vụ Chuyên khoa về Sức khỏe Tâm thần

Các Dịch vụ về Sức khỏe Tâm thần

- Các dịch vụ về sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị cho cá nhân, nhóm hoặc gia đình, giúp những người mắc các bệnh lý về sức khỏe tâm thần để họ phát triển các kỹ năng ứng phó trong cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện các dịch vụ cho người được chăm sóc. Những điều này bao gồm các đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có hiệu quả không; lập kế hoạch về chương trình điều trị để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể mà sẽ được cung cấp; và dịch vụ “bổ sung”, có nghĩa là làm việc với các thành viên trong gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì những khả năng trong cuộc sống hàng ngày của mình.
- Các dịch vụ về sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp trong một phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của quý vị hoặc một địa điểm khác trong cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ y tế từ xa telehealth (bao gồm những cuộc gặp chỉ có âm thanh và cuộc gặp video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất cho các dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Các Dịch vụ Hỗ trợ về Thuốc

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, cho dùng thuốc, bán thuốc và theo dõi các loại thuốc tâm thần. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể giúp quý vị nắm được thông tin về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trong một phòng khám, văn phòng bác sĩ, nhà riêng của quý vị, một địa điểm trong cộng

đồng, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ y tế từ xa telehealth (bao gồm những cuộc gặp chỉ có âm thanh và cuộc gặp video).

Quản lý Trường hợp có Mục tiêu

- Dịch vụ này giúp các hội viên nhận được những dịch vụ về y tế, giáo dục, xã hội, trước khi học nghề, trong khi học nghề, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những người mắc một bệnh lý về sức khỏe tâm thần có thể khó tự mình tìm được những dịch vụ này. Việc quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Xây dựng kế hoạch;
 - Trao đổi thông tin, điều phối và giới thiệu;
 - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo quyền của cá nhân trong việc sử dụng dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
 - Theo dõi tiến trình của người đó.

Các Dịch vụ Can thiệp Khủng hoảng

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được xử lý ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là giúp người dân trong cộng đồng để họ không cần phải đến bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tối đa tám tiếng và có thể được cung cấp trong một phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc ở một địa điểm khác trong cộng đồng. Các dịch vụ này cũng có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc qua y tế từ xa telehealth.

Các Dịch vụ Ổn định Khủng hoảng

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được xử lý ngay lập tức. Việc ổn định khủng hoảng kéo dài dưới 24 giờ và phải được cung cấp trong một cơ sở chăm sóc sức khỏe hoạt động 24 giờ có giấy phép, trong một chương trình ngoại trú được thực hiện tại bệnh viện, hoặc tại một cơ sở của nhà cung cấp được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ này.

Các Dịch vụ Điều trị cho Người trưởng thành ở Nơi Cư trú

- Các dịch vụ này cung cấp phương thức điều trị về sức khỏe tâm thần cho những người mắc một bệnh lý sức khỏe tâm thần đang sống trong các cơ sở cư trú có giấy phép. Các dịch vụ này giúp xây dựng kỹ năng cho người dân và cung cấp dịch vụ điều trị trong nơi cư trú cho những người mắc một bệnh lý sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí phòng ở và ăn uống cho người sống tại các cơ sở này.

Các Dịch vụ Điều trị Khủng hoảng ở Nơi Cư trú

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

Các Dịch vụ Điều trị Chuyên sâu trong Ngày

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

Phục hồi Chức năng trong Ngày

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

Các Dịch vụ Nội trú ở Bệnh viện Tâm thần

- Đây là những dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện tâm thần được cấp

phép. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép sẽ quyết định xem một người có cần điều trị chuyên sâu 24/7 cho bệnh lý về sức khỏe tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên gia quyết định rằng hội viên cần điều trị 24/7, hội viên đó phải ở bệnh viện 24 giờ một ngày.

Các Dịch vụ của Cơ sở Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần

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

Các Dịch vụ Trị liệu về Hành vi

Các Dịch vụ Trị liệu về Hành vi là các biện pháp can thiệp để điều trị ngoại trú ngắn hạn và chuyên sâu dành cho các hội viên tối đa 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Các hội viên nhận được các dịch vụ này có rối loạn nghiêm trọng về cảm xúc, đang trải qua một sự thay đổi gây căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn.

Các dịch vụ này là một loại dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần được cung cấp thông qua quận nếu quý vị có những vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận được Dịch vụ Trị liệu về Hành vi, quý vị phải nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal với phạm vi đầy đủ.

- Nếu quý vị đang sống tại nhà, một nhân viên của Dịch vụ Trị liệu về Hành vi có thể làm việc một-một với quý vị để giảm các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm giúp quý vị không cần phải chuyển lên một cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em- và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có các vấn đề cảm xúc rất nghiêm trọng.

- Nếu quý vị đang sống trong một cơ sở không phải là nhà, nhân viên của Dịch vụ Trị liệu về Hành vi có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển về nhà hoặc đến một cơ sở gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng tạm thời.

Dịch vụ Trị liệu về Hành vi sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị học những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và tăng các loại hành vi sẽ giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên của Dịch vụ Trị liệu về Hành vi và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ cùng nhau làm việc trong một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi quý vị không còn cần đến các dịch vụ đó nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch cho Dịch vụ Trị liệu về Hành vi, nêu rõ những việc quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị và nhân viên Dịch vụ Trị liệu về Hành vi sẽ làm trong khi nhận các dịch vụ này. Chương trình Dịch vụ Trị liệu về Hành vi cũng sẽ bao gồm thời gian và địa điểm các dịch vụ diễn ra. Nhân viên Dịch vụ Trị liệu về Hành vi có thể làm việc với quý vị trong hầu hết những địa điểm mà quý vị có thể cần được giúp đỡ, bao gồm nhà riêng, nhà nuôi dưỡng tạm thời, trường học, chương trình điều trị trong ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Điều phối Chăm sóc Chuyên sâu

Đây là dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu, hỗ trợ việc đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện hưởng các dịch vụ của Medi-Cal có phạm vi đầy đủ và được giới thiệu đến dịch vụ dựa trên sự cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp (Integrated Core Practice Model). Mô hình này bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình để giúp đảm bảo có mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa một trẻ nhỏ, gia đình của trẻ và các hệ thống phục vụ trẻ em tham gia vào việc chăm sóc.

Nhóm Trẻ em và Gia đình bao gồm sự hỗ trợ từ người có chuyên môn (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và nhân viên quản lý trường hợp thuộc các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: thành viên trong gia đình, hàng xóm, bạn bè và chức

sắc tôn giáo) và những người khác cùng nhau lập và thực hiện kế hoạch. Nhóm này hỗ trợ và đảm bảo trẻ em và gia đình đạt được những 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 được cung cấp theo cách thức dựa trên thể mạnh, được điều chỉnh cho cá nhân, hướng đến người sử dụng dịch vụ, phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và sự hỗ trợ dựa trên những nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện để mọi người cùng nhau làm việc vì trẻ em, gia đình, nhà cung cấp, v.v.
- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc trong việc đáp ứng những nhu cầu của trẻ
- Giúp thiết 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.

Các Dịch vụ Chuyên sâu tại Nhà

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Dịch vụ bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên thể mạnh để cải thiện các bệnh lý sức khỏe tâm thần mà có thể ảnh hưởng đến hoạt động chức năng của trẻ nhỏ/thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ nhỏ/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời cải thiện khả năng của gia đình các em trong việc giúp đỡ các em hoạt động tốt hơn.
- Các Dịch vụ Chuyên sâu tại Nhà được cung cấp theo Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp của Nhóm Trẻ em và Gia đình. Mô hình này sử dụng kế hoạch tổng thể cho dịch vụ của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi, đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal với phạm vi đầy đủ. Hội viên cần được giới thiệu dựa trên sự cần thiết về mặt y tế thì mới được nhận các dịch vụ này.

Chăm sóc Tạm thế Trị liệu

- Mô hình dịch vụ Chăm sóc Tạm thế Trị liệu cung cấp các dịch vụ chuyên khoa, chuyên sâu, ngắn hạn, và dựa trên hiểu biết về sang chấn về sức khỏe tâm thần cho trẻ em dưới 21 tuổi có những nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Trong Chăm sóc Tạm thế Trị liệu, trẻ em được giao cho cha mẹ Chăm sóc Tạm thế Trị liệu, những người này được đào tạo, giám sát và hỗ trợ.

Tái hòa nhập cho Người đã Vướng vào Hệ thống Tư pháp

- Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những hội viên đã vướng vào hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được thả khỏi tù. Các loại dịch vụ được cung cấp 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 về sức khỏe hành vi, trị liệu, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, các dịch vụ về thuốc, lập kế hoạch sau khi ra tù và ngừng dịch vụ, dịch vụ xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, thông tin về thuốc men, dịch vụ hỗ trợ và giúp ghi danh với nhà cung cấp phù hợp, ví dụ như Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy để tiếp tục phương pháp Điều trị được Hỗ trợ bằng Thuốc sau khi ra tù. Để được nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:
 - Nếu dưới 21 tuổi, đang bị giam giữ tại một Cơ sở Cải huấn cho Thanh thiếu niên.
 - Nếu là người trưởng thành, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên lạc với quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Các Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng của Medi-Cal (thay đổi tùy theo quận)

- Các Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng của Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, sự kiên cường, sự tham gia, hòa nhập xã hội, tự lực, tự lên tiếng vì quyền lợi của mình, phát triển các sự hỗ trợ tự nhiên và nhận diện những thế mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được

nhận vào cùng thời điểm với việc quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác. Chuyên viên Hỗ trợ Đồng đẳng trong Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là một cá nhân đã trực tiếp trải nghiệm các bệnh lý về sức khỏe hành vi hoặc việc sử dụng chất kích thích và đang trong quá trình phục hồi, người này đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận của quận và được tiểu bang phê duyệt, được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia về 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 hướng dẫn cho cá nhân và theo nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng và nâng cao hiểu biết, sử dụng các nguồn hỗ trợ, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia vào phương pháp điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự lên tiếng vì quyền lợi của mình.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia chương trình không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” nằm ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng

- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm khác trong cộng đồng, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định trong cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà

cung cấp các dịch vụ lưu động về khủng hoảng có thực hiện chuyển giao kèm theo thông tin về trường hợp hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

Các Dịch vụ cho Rối loạn Sử dụng Chất kích thích

Các Dịch vụ của Quận trong Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal Là gì?

Các dịch vụ của quận trong Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal dành cho những người có một bệnh lý về việc sử dụng chất kích thích, nghĩa là họ có thể đang lạm dụng rượu bia hoặc các loại ma túy khác, hoặc những người có thể có nguy cơ hình thành bệnh lý về việc sử dụng chất kích thích mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện các dịch vụ cho người được chăm sóc. Những loại hình dịch vụ này bao gồm các đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có hiệu quả không.

Các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal có thể được cung cấp trong một phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, hoặc tại nhà hoặc ở cơ sở khác trong cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua y tế từ xa telehealth (bao gồm những cuộc gặp chỉ có âm thanh và cuộc gặp video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất cho các dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine - ASAM)

Một số dịch vụ của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal mà quý vị có thể nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ. Quận hoặc nhà cung cấp sẽ sử dụng công cụ của Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ để tìm loại dịch vụ phù hợp

cho quý vị – nếu cần. Các loại dịch vụ này được mô tả là “mức độ chăm sóc” và được định nghĩa bên dưới.

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp Ngắn và Giới thiệu đến Điều trị (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 0.5)

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp Ngắn và Giới thiệu đến Điều trị (SABIRT) cho Rượu bia và Ma túy không phải là một quyền lợi của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal. Đây là quyền lợi trong Hệ thống Thu Phí cho Dịch vụ của Medi-Cal và Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc được Quản lý của Medi-Cal dành cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm về rối loạn sử dụng chất kích thích, bao gồm dịch vụ này cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên.

Các Dịch vụ Can thiệp Sớm

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ được bảo hiểm của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal dành cho các hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định có nguy cơ hình thành chứng rối loạn sử dụng chất kích thích đều có thể nhận bất kỳ dịch vụ nào được bảo hiểm theo mức dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Các hội viên dưới 21 tuổi không cần có chẩn đoán về chứng rối loạn sử dụng chất kích thích để được nhận các dịch vụ can thiệp sớm.

Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị

Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ được mô tả trong phần trước của cuốn sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua một quyền lợi được gọi là Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

Để có thể nhận được các dịch vụ Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị, hội viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal với phạm vi đầy đủ. Quyền lợi này bao trả cho

các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc hỗ trợ các bệnh lý về sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho một tình trạng dễ chịu hơn được coi là giúp làm thuyên giảm tình trạng đó và được bảo hiểm theo các dịch vụ Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị. Tiêu chí tiếp cận dành cho hội viên dưới 21 tuổi khác và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận dành cho người trưởng thành tiếp cận các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal, để đáp ứng yêu cầu của Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị và mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm đối với các bệnh lý liên quan đến rối loạn sử dụng chất kích thích.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ này, vui lòng gọi đến quận của quý vị hoặc truy cập [trang web Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị của DHCS](#).

Các Dịch vụ Điều trị Ngoại trú (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 1)

- Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho các hội viên trong tối đa chín giờ một tuần đối với người trưởng thành và ít hơn sáu giờ một tuần đối với các hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể nhận được nhiều giờ hơn tùy theo nhu cầu của mình. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một người có giấy phép, như một cố vấn, theo hình thức gặp mặt trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua y tế từ xa telehealth.
- Các Dịch vụ Ngoại trú bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn (cá nhân và theo nhóm), liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu bia và các chứng rối loạn sử dụng chất kích thích khác không phải opioid, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khi xảy ra khủng hoảng về rối loạn sử dụng chất kích thích.

Các Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 2.1)

- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu dành cho các hội viên tối thiểu chín giờ với tối đa 19 giờ một tuần đối với người trưởng thành và tối thiểu sáu giờ với tối đa 19 giờ một tuần đối với các hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên sự cần thiết về mặt y tế của từng cá nhân. Các dịch vụ chủ yếu là tư vấn và nâng cao hiểu biết về các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong một cơ sở có cấu trúc. Các Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu có thể được cung cấp theo hình thức gặp mặt trực tiếp, qua y tế từ xa telehealth hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm những sự hỗ trợ tương tự như Dịch vụ Ngoại trú. Điểm khác biệt chính là dịch vụ được cung cấp trong nhiều giờ hơn.

Nhập viện Một phần (thay đổi tùy theo quận) (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 2.5)

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị cho dù họ sống ở quận nào.
- Các dịch vụ Nhập viện Một phần bao gồm dịch vụ kéo dài 20 giờ trở lên mỗi tuần, tùy theo sự cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện một phần được tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm, đồng thời đáp ứng các nhu cầu đã được xác định và cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được xử lý đúng mức trong một phòng khám. Các dịch vụ có thể được cung cấp theo hình thức gặp mặt trực tiếp, qua dịch vụ y tế từ xa telehealth hoặc qua điện thoại.
- Các dịch vụ Nhập viện Một phần tương tự như các Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu, với sự khác biệt chính là số giờ tăng lên và khả năng tiếp cận bổ sung với các dịch vụ y tế.

Điều trị ở Nơi Cư trú (tùy thuộc vào sự chấp thuận của quận) (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 3.1 – 4.0)

- Điều trị ở Nơi Cư trú là chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các hội viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, khi

được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội viên sẽ sống trong cơ sở và được hỗ trợ trong những nỗ lực của họ nhằm thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và sống với người khác thông qua việc tiếp cận các hệ thống hỗ trợ trong cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp theo hình thức gặp mặt trực tiếp; tuy nhiên, dịch vụ y tế từ xa telehealth và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang trong quá trình điều trị ở nơi cư trú. Các nhà cung cấp và cư dân làm việc cùng nhau để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập các mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến chứng rối loạn sử dụng chất kích thích. Các mục tiêu bao gồm không sử dụng chất kích thích, chuẩn bị cho các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và các kỹ năng xã hội, và tham gia vào dịch vụ chăm sóc dài hạn.

- Các dịch vụ ở nơi cư trú phải được sự chấp thuận trước của quận thuộc Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal.
- Các Dịch vụ ở Nơi Cư trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu bia và các chứng rối loạn sử dụng chất kích thích khác không phải opioid, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khi xảy ra khủng hoảng về rối loạn sử dụng chất kích thích.
- Các nhà cung cấp Dịch vụ ở Nơi Cư trú bắt buộc phải cung cấp thuốc điều trị nghiện ngay tại cơ sở hoặc giúp các hội viên nhận thuốc điều trị nghiện bên ngoài cơ sở. Các nhà cung cấp Dịch vụ ở Nơi Cư trú không đáp ứng yêu cầu này khi chỉ cung cấp thông tin liên lạc cho các nhà cung cấp Thuốc Điều trị Nghiện. Các nhà cung cấp Dịch vụ ở Nơi Cư trú bắt buộc phải cung cấp và kê đơn thuốc cho các hội viên được bảo hiểm theo Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal.

Các Dịch vụ Điều trị Nội trú (tùy thuộc vào sự chấp thuận của quận) (thay đổi tùy theo quận) (Hiệp hội Y học về Chứng Nghiện của Hoa Kỳ Cấp độ 3.1 – 4.0)

- Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp trong cơ sở hoạt động 24 giờ, cung cấp đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị nghiện dưới sự chỉ đạo của người có chuyên môn trong cơ sở nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp theo hình thức gặp mặt trực tiếp; tuy nhiên, y tế từ xa telehealth và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú được cấu trúc chặt chẽ và thường có bác sĩ trực trong cơ sở 24 giờ mỗi ngày, cùng với Y tá đã Đăng ký, cố vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Các Dịch vụ Nội trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng Rượu bia và các chứng rối loạn sử dụng chất kích thích khác không phải opioid, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khi xảy ra khủng hoảng về rối loạn sử dụng chất kích thích.

Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy

- Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy là chương trình bên ngoài một bệnh viện, cung cấp thuốc để điều trị các rối loạn sử dụng chất kích thích, khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy bắt buộc phải cung cấp thuốc cho các hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Mỗi hội viên phải được cung cấp tối thiểu buổi tư vấn kéo dài 50 phút trong một tháng dương lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp theo hình thức gặp mặt trực tiếp, qua y tế từ xa telehealth hoặc qua điện thoại. Các Dịch vụ Điều trị Nghiện Ma túy bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, liệu pháp tâm lý y khoa, dịch vụ thuốc men, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Chứng

nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu bia và các chứng rối loạn sử dụng chất kích thích khác không phải opioid, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khi xảy ra khủng hoảng về rối loạn sử dụng chất kích thích.

Kiểm soát Triệu chứng Vật thuốc

- Các dịch vụ kiểm soát triệu chứng vật thuốc là chăm sóc khẩn cấp và được cung cấp trong thời gian ngắn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi một cuộc đánh giá toàn diện được thực hiện. Các dịch vụ kiểm soát triệu chứng vật thuốc có thể được cung cấp trong cơ sở ngoại trú, cư trú hoặc nội trú.
- Cho dù loại hình cơ sở là thế nào, hội viên sẽ được theo dõi trong quá trình kiểm soát triệu chứng vật thuốc. Các hội viên nhận dịch vụ kiểm soát triệu chứng vật thuốc trong cơ sở nội trú hoặc cư trú thì cần ở tại địa điểm đó. Các dịch vụ cải thiện chức năng và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ có giấy phép hoặc người chỉ định có giấy phép.
- Các Dịch vụ Kiểm soát Triệu chứng Vật thuốc bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, dịch vụ thuốc men, huốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu bia và các chứng rối loạn sử dụng chất kích thích khác không phải opioid, quan sát và dịch vụ phục hồi.

Thuốc Điều trị Nghiện

- Các Dịch vụ Thuốc Điều trị Nghiện được cung cấp trong các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều trị Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA phê duyệt để điều trị rối loạn sử dụng rượu bia, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ chứng rối loạn sử dụng chất kích thích nào. Các hội viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều trị Nghiện trong cơ sở hoặc thông qua sự giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
 - Acamprosate Canxi
 - Buprenorphine Hydrochloride
 - Buprenorphine dạng tiêm có tác dụng kéo dài (Sublocade)

- Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
 - Naloxone Hydrochloride
 - Naltrexone (uống)
 - Hỗn dịch Tiêm Naltrexone MicroSphere (Vivitrol)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Methadone (do các Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy cung cấp)
- Thuốc Điều trị Nghiện có thể được cung cấp với các dịch vụ sau: đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ thuốc, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất kích thích và dịch vụ kiểm soát triệu chứng vật thuốc. Thuốc Điều trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần trong tất cả các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal, bao gồm Dịch vụ Điều trị Ngoại trú, Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu và Điều trị ở Nơi Cư trú.
 - Các hội viên cũng có thể tiếp cận Thuốc Điều trị Nghiện bên ngoài Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal. Ví dụ, Thuốc Điều trị Nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được kê đơn bởi một số bác sĩ kê đơn trong các cơ sở chăm sóc cơ bản làm việc với chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị và có thể được bán hoặc cho dùng tại một hiệu thuốc.

Tái hòa nhập cho Người đã Vướng vào Hệ thống Tư pháp

- Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những hội viên đã vướng vào hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được thả khỏi tù. Các loại dịch vụ được cung cấp 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 về sức khỏe hành vi, trị liệu, nâng cao hiểu biết cho bệnh nhân, các dịch vụ về thuốc, lập kế hoạch sau khi ra tù và ngừng dịch vụ, dịch vụ xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, thông tin về thuốc men, dịch vụ hỗ trợ và giúp ghi danh với nhà cung cấp phù hợp, ví dụ như Chương trình Điều trị Nghiện Ma túy để tiếp tục phương pháp Điều trị được Hồ

trợ bằng Thuốc sau khi ra tù. Để được nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:

- Nếu dưới 21 tuổi, đang bị giam giữ tại một Cơ sở Cải huấn cho Thanh thiếu niên.
- Nếu là người trưởng thành, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên lạc với quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng của Medi-Cal (thay đổi tùy theo quận)

- Các Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng của Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, sự kiên cường, sự tham gia, hòa nhập xã hội, tự lực, tự lên tiếng vì quyền lợi của mình, phát triển các sự hỗ trợ tự nhiên và nhận diện những thế mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận vào cùng thời điểm với việc quý vị nhận các dịch vụ khác của Hệ thống Cung cấp có Cấu trúc Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích của Medi-Cal. Chuyên viên Hỗ trợ Đồng đẳng trong Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là một cá nhân đã trực tiếp trải nghiệm các bệnh lý về sức khỏe hành vi hoặc việc sử dụng chất kích thích và đang trong quá trình phục hồi, người này đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận của các quận và được tiểu bang phê duyệt, được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia về 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 hướng dẫn cho cá nhân và theo nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng và nâng cao hiểu biết, sử dụng các nguồn hỗ trợ, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia vào phương pháp điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự lên tiếng vì quyền lợi của mình.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể họ sống ở quận nào.

- Các quận tham gia chương trình không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” nằm ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Các Dịch vụ Phục hồi

- Các Dịch vụ Phục hồi có thể là một phần quan trọng trong quá trình phục hồi và sức khỏe tổng thể của quý vị. Dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe của mình, sử dụng các chiến lược hiệu quả để hỗ trợ việc tự quản lý và sắp xếp các nguồn lực nội bộ và cộng đồng để cung cấp sự hỗ trợ nhất quán cho việc tự quản lý.
- Quý vị có thể nhận các Dịch vụ Phục hồi dựa trên đánh giá của bản thân hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái nghiện. Quý vị cũng có thể nhận Dịch vụ Phục hồi bằng hình thức gặp mặt trực tiếp, qua y tế từ xa telehealth hoặc qua điện thoại.
- Các Dịch vụ Phục hồi bao gồm đánh giá, điều phối dịch vụ chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, theo dõi quá trình phục hồi và các phần ngăn ngừa tái nghiện.

Điều phối Chăm sóc

- Các Dịch vụ Điều phối Chăm sóc bao gồm các hoạt động nhằm cung cấp sự điều phối cho chăm sóc rối loạn sử dụng chất kích thích, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, và cung cấp sự kết nối với các dịch vụ và sự hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Điều phối Chăm sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có thể diễn ra trong các cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.
- Các Dịch vụ Điều phối Chăm sóc bao gồm điều phối với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ các bệnh lý về sức khỏe, lập kế hoạch cho thời điểm ngừng dịch vụ và điều phối với các dịch vụ bổ sung bao

gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như nhà trẻ, phương tiện đi lại và nhà ở.

Quản lý Kế hoạch Dự phòng (thay đổi tùy theo quận)

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ này theo Chương trình Sàng lọc Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Các quận tham gia chương trình không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Quản lý Kế hoạch Dự phòng. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” nằm ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch vụ Quản lý Kế hoạch Dự phòng là phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó các hội viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ ngoại trú Quản lý Kế hoạch Dự phòng có cấu trúc kéo dài 24 tuần, sau đó là các dịch vụ bổ sung nhằm hỗ trợ phục hồi và điều trị kéo dài sáu tháng hoặc lâu hơn mà không có thêm sự kích lệ nào.
- 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản lý Kế hoạch Dự phòng bao gồm một loạt các biện pháp kích lệ để đạt được mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý xét nghiệm ma túy trong nước tiểu với tần suất theo quyết định của chương trình dịch vụ Quản lý Kế hoạch Dự phòng. Các biện pháp kích lệ bao gồm các món quà có giá trị như tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).
- Dịch vụ Quản lý Kế hoạch Dự phòng chỉ dành cho các hội viên đang nhận dịch vụ tại cơ sở không phải nơi cư trú được vận hành bởi một nhà cung cấp tham gia chương trình và đã đăng ký và tham gia vào một liệu trình điều trị toàn diện, được điều chỉnh cho cá nhân.

Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng

- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng do sử dụng chất kích thích.

- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm khác trong cộng đồng, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Các Dịch vụ Lưu động về Khủng hoảng bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định trong cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp các dịch vụ lưu động về khủng hoảng có thực hiện chuyển giao kèm theo thông tin về trường hợp hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC Y TẾ TỪ XA TELEHEALTH

Không phải lúc nào quý vị cũng cần đến tận nơi, gặp mặt trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ thì mới được nhận được các dịch vụ về sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận được các dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc y tế từ xa telehealth. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ giải thích cho quý vị về việc sử dụng điện thoại hoặc y tế từ xa telehealth và đảm bảo rằng quý vị đồng ý trước khi bắt đầu các dịch vụ qua điện thoại hoặc y tế từ xa telehealth. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận các dịch vụ của mình qua y tế từ xa telehealth hoặc điện thoại, sau đó quý vị vẫn có thể chọn nhận các dịch vụ của mình theo hình thức đến tận nơi hoặc gặp mặt trực tiếp. Một số loại dịch vụ về sức khỏe hành vi không thể chỉ được cung cấp qua y tế từ xa telehealth hoặc điện thoại vì các dịch vụ đó yêu cầu quý vị phải ở một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị tại nơi cư trú hoặc dịch vụ trong bệnh viện.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: GỬI KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG.

Tôi Phải làm sao Nếu Không Nhận được các Dịch vụ Tôi Muốn từ Quận của Minh?

Quận của quý vị phải có cách thức để quý vị giải quyết mọi vấn đề liên quan đến các dịch vụ quý vị muốn hoặc đang nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm những điều sau:

- Quy trình Khiếu nại: A bằng lời nói hoặc văn bản thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần, dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích, một nhà cung cấp hoặc quận. Tham khảo phần Quy trình Khiếu nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy trình Kháng nghị: Kháng nghị là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi các dịch vụ của quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc giảm dịch vụ) hoặc không chi trả cho các dịch vụ đó. Tham khảo phần Quy trình Kháng nghị trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy trình Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang: Quy trình Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang là cuộc gặp với thẩm phán thuộc Cơ quan Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services - CDSS) nếu quận từ chối kháng nghị của quý vị. Tham khảo phần Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Việc gửi khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ quý vị đang nhận được. Việc gửi khiếu nại hoặc kháng nghị giúp quý vị nhận được các dịch vụ quý vị cần và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các dịch vụ về sức khỏe hành vi của mình. Khiếu nại và kháng nghị cũng giúp quận bằng cách cung cấp cho họ thông tin mà họ có thể sử dụng để cải thiện các dịch vụ. Quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị, các nhà cung cấp và cha mẹ/người giám hộ về kết quả sau khi khiếu nại hoặc kháng nghị của quý vị hoàn tất. Văn phòng Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả sau khi Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang hoàn tất.

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

Tôi Có thể Nhận được sự Trợ giúp khi Nộp Đơn Kháng nghị, Khiếu nại hoặc Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang Không?

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích các quy trình này cho quý vị và phải giúp quý vị gửi khiếu nại, đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là “kháng nghị nhanh” hay không, nghĩa là quy trình sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động quyền của quý vị.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, hãy liên lạc với quận của quý vị bằng số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Quận của quý vị phải hỗ trợ quý vị ở mức hợp lý trong việc hoàn thành các biểu mẫu và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở, cung cấp dịch vụ phiên dịch và các số điện thoại miễn phí có chức năng TTY/TDD và phiên dịch viên.

Nếu Quý vị Cần Thêm sự Hỗ trợ

Hãy Liên lạc với Văn phòng Thanh tra thuộc Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe:

- 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

Xin lưu ý: Nội dung email không được coi là thông tin bảo mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào nội dung email).

Quý vị cũng có thể nhận được sự trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý ở địa phương hoặc các tổ chức khác. Để hỏi về quyền được yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, quý vị có thể liên lạc với Đơn vị Yêu cầu từ Công chúng và Phản hồi thuộc Cơ quan Dịch vụ Xã hội California theo số điện thoại này: **1-800-952-5253** (để có chức năng TTY, hãy gọi **1-800-952-8349**).

Khiếu nại

Khiếu nại Là gì?

Khiếu nại là lời phàn nàn về sự không hài lòng của quý vị đối với bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ về sức khỏe hành vi hoặc về quận mà không nằm trong phạm vi của quy trình kháng nghị hoặc quy trình Điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Quy trình Khiếu nại Là gì?

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để gửi khiếu nại của quý vị bằng miệng hoặc bằng văn bản.
- Không khiến quý vị mất các quyền hoặc dịch vụ của mình hoặc gây bất lợi cho nhà cung cấp của quý vị.
- Cho phép quý vị ủy quyền để một người khác hành động thay mặt quý vị. Người này có thể là nhà cung cấp hoặc người vận động quyền. Nếu quý vị đồng ý để một người khác hành động thay mặt cho quý vị, quý vị có thể được yêu cầu ký vào một biểu mẫu ủy quyền, biểu mẫu này cho phép quận của quý vị tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo người được ủy quyền đưa ra quyết định về khiếu nại có đủ năng lực để đưa ra các quyết định và chưa từng tham gia vào bất kỳ cấp độ đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Xác định các nghĩa vụ của quận, nhà cung cấp và của chính quý vị.
- Đảm bảo rằng kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời gian như quy định.

Khi nào Tôi Có thể Gửi Khiếu nại?

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

Tôi Có thể Gửi Khiếu nại theo Cách nào?

Quý vị có thể gọi đến Đường dây Tiếp cận miễn phí, hoạt động 24/7, của quận bất kỳ lúc nào để được hỗ trợ về khiếu nại. Có thể gửi khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần phải được hồi đáp bằng văn bản. Nếu quý vị gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận của quý vị cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không có phong bì có ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi khiếu nại bằng văn bản của quý vị đến địa chỉ được ghi ở mặt trước của cuốn sổ tay này.

Làm sao Tôi Biết Quận đã Nhận được Khiếu nại của Tôi?

Quận bắt buộc phải cung cấp cho quý vị một lá thư bằng văn bản để thông báo rằng khiếu nại của quý vị đã được nhận trong vòng năm ngày dương lịch kể từ ngày nhận. Khiếu nại được nhận qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp, mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, được miễn yêu cầu này và quý vị có thể không nhận được một lá thư.

Khi nào Khiếu nại của Tôi sẽ được Quyết định?

Một quyết định về khiếu nại của quý vị phải được quận của quý vị đưa ra trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ ngày quý vị gửi khiếu nại.

Tôi Làm sao để Biết Quận đã Ra Quyết định về Khiếu nại của Tôi?

Khi một quyết định đã được đưa ra về khiếu nại của quý vị, quận sẽ:

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền một thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền một Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi để cho quý vị nắm được quyền của quý vị về việc yêu cầu một

Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu quận không thông báo với quý vị về quyết định cho khiếu nại đúng hạn;

- Báo cho quý vị về quyền của quý vị trong việc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Quý vị có thể sẽ không nhận được một thông báo bằng văn bản về quyết định nếu khiếu nại của quý vị được gửi qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp và quý vị đồng ý rằng vấn đề của quý vị đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày gửi.

Lưu ý: Quận của quý vị bắt buộc phải cung cấp cho quý vị một Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi vào ngày hết hạn khung thời gian. Quý vị có thể gọi điện đến quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi.

Có Thời hạn cho việc Gửi Khiếu nại Không?

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

Kháng nghị

Quý vị có thể gửi kháng nghị khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về các dịch vụ về sức khỏe hành vi mà quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu quận xem xét lại quyết định bằng cách sử dụng:

- Quy trình Kháng nghị Tiêu chuẩn.

HOẶC

- Quy trình Kháng nghị Nhanh.

Lưu ý: Hai loại kháng nghị này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể cần đáp ứng để đủ điều kiện cho kháng nghị nhanh (xem bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị trong việc điền thông tin vào các biểu mẫu và thực hiện các bước thủ tục khác để gửi kháng nghị, bao gồm chuẩn bị đơn kháng nghị bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của biểu mẫu trên trang web của họ hoặc cung cấp biểu mẫu theo yêu cầu của quý vị. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị trong việc yêu cầu được tiếp tục các quyền lợi trong quá trình kháng nghị một quyết định bất lợi về quyền lợi theo các quy định của liên bang.

Quy trình Kháng nghị Tiêu chuẩn Thực hiện những Gì?

Quy trình Kháng nghị Tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị gửi kháng nghị bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo rằng việc gửi kháng nghị sẽ không khiến quý vị mất các quyền hoặc dịch vụ hoặc gây bất lợi cho nhà cung cấp của quý vị theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác (bao gồm nhà cung cấp hoặc người vận động về quyền) để hành động thay mặt quý vị. Xin lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, quận có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục hưởng các quyền lợi của quý vị khi yêu cầu được kháng nghị trong khung thời gian theo quy định. Xin lưu ý: Thời gian này là 10 ngày kể từ ngày Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi của quý vị được gửi qua đường bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị.
- Đảm bảo rằng quý vị không trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi kháng nghị đang chờ xử lý và phòng trường hợp quyết định cuối cùng về kháng nghị củng cố cho quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.
- Đảm bảo những người ra quyết định cho đơn kháng nghị của quý vị có trình độ chuyên môn và không tham gia vào bất kỳ cấp độ đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ vụ việc của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và lập luận theo hình thức gặp mặt trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị ủy quyền hoặc người đại diện hợp pháp của

một hội viên đã qua đời được tham gia với tư cách là các bên trong kháng nghị.

- Cung cấp cho quý vị xác nhận bằng văn bản từ quận rằng kháng nghị của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền của quý vị trong việc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang sau khi hoàn tất quá trình kháng nghị.

Khi nào Tôi Có thể Gửi Kháng nghị?

Quý vị có thể gửi kháng nghị đến quận của mình khi:

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

Tôi Làm thế nào để Gửi Kháng nghị?

- Quý vị có thể gửi kháng nghị thông qua một trong ba phương pháp sau:
 - Gọi đến số điện thoại miễn phí của quận quý vị được ghi trên trang bìa của sổ tay này. Sau khi gọi, quý vị cũng sẽ phải gửi kháng nghị bằng văn bản; hoặc
 - Gửi kháng nghị của quý vị qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ để quý vị gửi đơn kháng nghị của mình qua đường bưu điện). Lưu ý: Nếu

quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị của mình trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của sổ tay này; hoặc

- Nộp đơn kháng nghị của quý vị qua e-mail hoặc fax. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” nằm ở cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.

Tôi Làm sao để Biết Kháng nghị của Tôi đã được Quyết định?

Quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận của quý vị về quyết định cho kháng nghị của quý vị. Thông báo sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Kết quả của quá trình giải quyết kháng nghị.
- Ngày quyết định về kháng nghị được đưa ra.
- Nếu đơn kháng nghị không được giải quyết theo hướng có lợi cho quý vị, thông báo sẽ cung cấp thông tin liên quan đến quyền của quý vị đối với Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang và cách yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Có Thời hạn cho việc Gửi Kháng nghị không?

Quý vị phải gửi kháng nghị trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi. Không có thời hạn cho việc gửi kháng nghị khi quý vị không nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi, vì vậy quý vị có thể gửi loại kháng nghị này bất kỳ lúc nào.

Khi nào Sẽ Có Quyết định về Kháng nghị của Tôi?

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

Nếu Tôi Không thể Đợi 30 Ngày để Nhận được Quyết định về Kháng nghị Thì sao?

Nếu kháng nghị đó đáp ứng các tiêu chí cho quy trình kháng nghị nhanh, quy trình có thể được hoàn tất nhanh hơn.

Kháng nghị Nhanh Là gì?

Một kháng nghị nhanh tuân theo một quy trình tương tự như kháng nghị tiêu chuẩn nhưng nhanh hơn. Sau đây là thông tin bổ sung về kháng nghị nhanh:

- Quý vị phải chứng minh rằng việc chờ đợi một đơn kháng nghị tiêu chuẩn có thể khiến bệnh lý về sức khỏe hành vi của quý vị trở nên nghiêm trọng hơn.
- Quy trình kháng nghị nhanh tuân theo những thời hạn khác so với quy trình kháng nghị tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để xem xét các đơn kháng nghị nhanh.
- Quý vị có thể yêu cầu được kháng nghị nhanh bằng lời nói.
- Quý vị không cần phải viết yêu cầu kháng nghị nhanh của mình thành văn bản.

Khi nào Tôi Có thể Gửi Kháng nghị Nhanh?

Nếu việc chờ đợi tối đa 30 ngày cho một quyết định về kháng nghị tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng của quý vị trong việc đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng nghị nhanh.

Thông tin Bổ sung về Kháng nghị Nhanh:

- Nếu kháng nghị của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được kháng nghị nhanh, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn.
- Nếu quận xác định rằng đơn kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí để được kháng nghị nhanh, họ bắt buộc phải thông báo bằng lời một cách kịp thời cho quý vị và sẽ cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày dương lịch, giải thích lý do cho quyết định của họ. Khi đó, đơn kháng nghị của quý vị sẽ tuân theo khung thời gian cho kháng nghị tiêu chuẩn được nêu ở đoạn trước trong phần này.
- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng đơn kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí để kháng nghị nhanh, quý vị có thể gửi khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu kháng nghị nhanh của quý vị, quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng cả lời nói và bằng văn bản.

Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang

Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang Là gì?

Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang là một cuộc đánh giá độc lập do một thẩm phán về luật hành chính của Cơ quan Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services - CDSS) tiến hành để đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ về sức khỏe hành vi mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Vui lòng truy cập trang web của Cơ quan Dịch vụ Xã hội

California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm các tài liệu.

Tôi Có những Quyền Gì về Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang?

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu được xét xử trước một thẩm phán về luật hành chính, còn được gọi là Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, để giải quyết vụ việc của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Tìm hiểu về các quy định chi phối cách thức hoạt động của người đại diện trong Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Yêu cầu tiếp tục được hưởng các quyền lợi của quý vị trong quá trình thực hiện Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang trong khung thời gian theo quy định.
- Không trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang đang chờ xử lý và phòng trường hợp quyết định cuối cùng củng cố cho quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.

Khi nào Tôi Có thể Nộp Đơn Yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang?

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu:

- Quý vị đã gửi kháng nghị và nhận được thư giải quyết kháng nghị thông báo rằng quận của quý vị đã từ chối yêu cầu kháng nghị của quý vị.
- Khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị nhanh của quý vị không được giải quyết đúng thời hạn.

Tôi Làm thế nào để Yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang?

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang:

- Qua mạng: tại trang web Quản lý Vụ việc Kháng nghị của Cơ quan Dịch vụ Xã hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến cơ quan quản lý phúc lợi của quận theo địa chỉ được ghi trên Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi hoặc gửi qua đường bưu điện đến:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- Qua Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang hoặc một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nhanh:

- Qua Điện thoại:
 - *Bộ phận phụ trách các Phiên Điều trần của Tiểu bang*, miễn phí cước gọi, theo số **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
 - *Yêu cầu từ Công chúng và Phản hồi*, miễn phí cước gọi, theo số **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

Có Thời hạn để Yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang không?

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo bằng văn bản về quyết định của quận đối với đơn kháng nghị để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Nếu quý vị không nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang bất kỳ lúc nào.

Tôi Có thể Tiếp tục các Dịch vụ Trong khi Chờ Quyết định của Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang không?

Có, nếu hiện tại quý vị đang nhận các dịch vụ đã được chấp thuận và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định của Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo về quyết định cho kháng nghị được đóng dấu bưu điện hoặc được gửi đến quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần trước ngày quận của quý vị thông báo rằng các dịch vụ sẽ bị dừng hoặc cắt giảm.

Lưu ý:

- Khi yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, quý vị phải nêu rõ rằng quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong suốt quá trình tiến hành Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Nếu quý vị yêu cầu được tiếp tục nhận các dịch vụ và quyết định cuối cùng của Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang xác nhận việc giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán chi phí cho các dịch vụ được cung cấp trong khi Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang đang chờ xử lý.

Khi nào Sẽ Có Quyết định về Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang của Tôi?

Sau khi yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, quý vị có thể phải chờ tối đa 90 ngày để nhận được quyết định.

Tôi Có thể Nhận được một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang Nhanh hơn không?

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nhanh bằng cách tự mình viết một bức thư hoặc yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia về sức khỏe tâm thần viết một bức thư cho quý vị. Thư phải bao gồm các thông tin sau:

1. Giải thích chi tiết tại sao việc chờ tối đa 90 ngày để vụ việc của quý vị được quyết định có thể gây hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng của quý vị trong việc đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa.

2. Yêu cầu một “phiên điều trần nhanh” và gửi kèm thư yêu cầu phiên điều trần của quý vị.

Bộ phận phụ trách các Phiên Điều trần của Tiểu bang thuộc Cơ quan Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về một Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang được đẩy nhanh và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được sắp xếp và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Bộ phận phụ trách các Phiên Điều trần của Tiểu bang nhận được yêu cầu của quý vị.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ thị Trước Là gì?

Quý vị có quyền lập chỉ thị trước. Chỉ thị trước là một văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị được luật pháp California công nhận. Đôi khi quý vị có thể nghe chỉ thị trước được mô tả như một di chúc khi còn sống hoặc giấy ủy quyền có hiệu lực lâu dài. Chỉ thị này bao gồm thông tin về cách quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe hoặc nêu rõ những quyết định quý vị muốn được đưa ra, trong trường hợp hoặc vào thời điểm quý vị không thể tự trình bày nguyện vọng của mình. Điều này có thể bao gồm những điều như quyền chấp nhận hoặc từ chối biện pháp điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn khác về chăm sóc sức khỏe. Ở California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

- Việc quý vị chỉ định một người đại diện (một người) để đưa ra các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị; và
- Các hướng dẫn của quý vị cho việc chăm sóc sức khỏe cá nhân.

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

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước từ quận của quý vị hoặc trên mạng. Ở California, quý vị có quyền cung cấp hướng dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

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

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

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

Những Trách nhiệm của Quận

Quận của Tôi có Trách nhiệm gì?

Quận của quý vị chịu trách nhiệm về những điều sau:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ về sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp dịch vụ sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần dịch vụ về sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, mà có thể cho quý vị biết cách nhận các dịch vụ từ quận. Số điện thoại đó được ghi trên trang bìa của sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ về sức khỏe hành vi ở gần để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của quý vị chi trả khi cần thiết.
- Cung cấp thông tin và nâng cao hiểu biết cho quý vị về các dịch vụ được quận của quý vị cung cấp.
- Cung cấp các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị mà quý vị không phải trả phí và nếu cần, cung cấp phiên dịch viên miễn phí cho quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những dịch vụ được cung cấp cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc chữ in cỡ lớn. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” nằm ở cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi quan trọng nào đối với những thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi những thay đổi đó có hiệu lực. Một thay đổi được coi là quan trọng khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại hình dịch vụ được cung cấp, nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác mà có thể ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo việc kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào khác mà có thể cần thiết để giúp chuyển giao dịch vụ chăm sóc của quý vị một cách suôn sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng

bất kỳ sự giới thiệu nào về các bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác đều được tiến hành đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn sàng tiếp nhận quý vị.

- Đảm bảo rằng quý vị có thể tiếp tục gặp bác sĩ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình, ngay cả khi họ không nằm trong mạng lưới của quý vị, trong một khoảng thời gian nhất định. Điều này rất quan trọng nếu việc chuyển bác sĩ sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ phải đến bệnh viện.

Có Dịch vụ Đưa đón Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn y tế hoặc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp sắp xếp phương tiện đi lại cho quý vị. Phương tiện đi lại phải được cung cấp cho các hội viên Medi-Cal không thể tự mình sắp xếp phương tiện và có sự cần thiết về mặt y tế đối với việc nhận các dịch vụ được Medi-Cal chi trả. Có hai loại phương tiện đi lại cho các cuộc hẹn:

- Không dùng trong Y tế: đi bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Y tế Không Khẩn cấp: đi bằng xe cứu thương, xe dành cho xe lăn hoặc xe chuyên chở y tế cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc cá nhân.

Có dịch vụ đưa đón đến hiệu thuốc hoặc để lấy các vật dụng y tế cần thiết, bộ phận giả, bộ phận chỉnh hình và các thiết bị khác.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không được ghi danh vào một chương trình chăm sóc được quản lý, và quý vị cần phương tiện vận chuyển không dùng trong y tế để đến một dịch vụ liên quan đến sức khỏe, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón không dùng trong y tế hoặc nhà cung cấp của quý vị để được hỗ trợ. Khi quý vị liên lạc với công ty cung cấp dịch vụ đưa đón, họ sẽ yêu cầu thông tin về ngày và giờ hẹn của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ đưa đón dùng trong y tế không phải là trường hợp khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định dịch vụ đưa đón dùng trong y tế không

phải là trường hợp khẩn cấp và kết nối quý vị với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón để sắp xếp việc đưa đón quý vị đến và đi từ (các) cuộc hẹn của quý vị.

Để biết thêm thông tin và sự hỗ trợ về phương tiện đi lại, hãy liên lạc với chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý của quý vị.

Các Quyền của Hội viên

Tôi Có những Quyền Gì với Tư cách là Người Nhận các Dịch vụ về Sức khỏe Hành vi của Medi-Cal?

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

- Được tôn trọng cá nhân, phẩm giá và sự riêng tư của quý vị.
- Nhận được lời giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các phương án điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Nhận cuốn sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, những nghĩa vụ của quận và quyền của quý vị.
- Yêu cầu bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị và yêu cầu các thay đổi, nếu cần thiết.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc cô lập nào được áp đặt như một phương thức nhằm cưỡng ép, kỷ luật, tiện lợi hoặc trả thù.
- Nhận quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời 24/7 cho các trường hợp cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Khi yêu cầu, nhận tài liệu viết ở các định dạng thay thế như chữ nổi, chữ in cỡ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời.
- Nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi từ quận mà tuân thủ hợp đồng với tiểu bang về mức độ sẵn có, số lượng chỗ trống, sự điều phối, phạm vi bảo hiểm và chấp thuận cho dịch vụ chăm sóc. Quận bắt buộc phải:
 - Tuyển dụng hoặc ký hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm

bảo rằng tất cả các hội viên đủ điều kiện của Medi-Cal và đáp ứng tiêu chí để nhận các dịch vụ về sức khỏe hành vi đều có thể nhận được dịch vụ một cách kịp thời.

- Trả bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới cho quý vị một cách kịp thời, nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp đã ký hợp đồng mà có thể cung cấp các dịch vụ đó.

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

- *Các dịch vụ về sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* dành cho những người từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật đáng kể hoặc khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm đau dữ dội. Các dịch vụ về sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho những người dưới 21 tuổi là các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho một bệnh lý về sức khỏe hành vi dễ chịu hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của quý vị, cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ năng lực ở trong hoặc ngoài mạng lưới mà không tính thêm chi phí.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ về sức khỏe hành vi mà họ đồng ý thực hiện.
- Đảm bảo có đủ các dịch vụ về sức khỏe hành vi được bảo hiểm của quận về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các hội viên Medi-Cal đủ điều kiện. Điều này bao gồm đảm bảo rằng phương pháp phê duyệt thanh toán cho các dịch vụ của quận dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị 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 quý vị thông qua một chương trình chăm sóc được quản lý hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cơ bản của quý vị, nếu cần.

- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ phù hợp về mặt văn hóa cho tất cả người dân, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có nguồn gốc đa dạng về văn hóa và dân tộc.
- Thực hiện các quyền của quý vị mà không dẫn đến những thay đổi có hại cho phương thức điều trị của quý vị.
- Nhận phương pháp điều trị và dịch vụ theo đúng các quyền của quý vị được mô tả trong sổ tay này và theo tất cả luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
 - Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
 - Đạo luật về Phân biệt Đối xử dựa trên Tuổi tác năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
 - Đạo luật Phục hồi Chức năng năm 1973.
 - Tiêu đề IX của Luật Giáo dục Sửa đổi năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
 - Tiêu đề II và III của Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật.
 - Mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Dịch vụ Chăm sóc có Giá phải chăng.
- Quý vị có thể có thêm các quyền theo luật của tiểu bang liên quan đến phương pháp điều trị về sức khỏe hành vi. Để liên lạc với Người Vận động vì Quyền của Bệnh nhân ở quận quý vị, vui lòng liên lạc với quận của quý vị theo số điện thoại được ghi trên bìa cuốn sổ tay.

Quyết định Bất lợi về Quyền lợi

Tôi Có những Quyền gì nếu Quận Từ chối các Dịch vụ mà Tôi Muốn hoặc Nghĩ rằng Tôi Cần?

Nếu quận của quý vị từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị nghĩ là mình cần, quý vị có quyền được nhận thông báo bằng văn bản từ quận.

Thông báo này được gọi là “Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi”. Quý vị cũng có

quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng nghị. Các phần bên dưới cho quý vị biết về Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi và những việc cần làm nếu quý vị 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 bởi bất kỳ hành động nào sau đây do quận thực hiện:

- Việc từ chối hoặc sự chấp thuận có hạn chế một dịch vụ được yêu cầu. Điều này bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, cơ sở hoặc mức độ hiệu quả của một quyền lợi được bảo hiểm;
- Việc giảm, tạm ngưng hoặc chấm dứt một dịch vụ trước đó đã được chấp thuận;
- Việc từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho một dịch vụ;
- Không cung cấp các dịch vụ một cách kịp thời;
- Không hành động trong các khung thời gian theo quy định để giải quyết các khiếu nại và kháng nghị tiêu chuẩn. Các khung thời gian được quy định như sau:
 - Nếu quý vị gửi khiếu nại cho quận và quận không trả lời quý vị với một quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
 - Nếu quý vị gửi kháng nghị cho quận và quận không trả lời quý vị với một quyết định bằng văn bản về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày.
 - Nếu quý vị đã gửi kháng nghị nhanh và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Việc từ chối yêu cầu của hội viên về việc phản đối 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 một lá thư bằng văn bản mà quận của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu quận quyết định từ chối, giới hạn, giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị tin rằng quý vị nên được nhận. Điều này bao gồm việc từ chối:

- Khoản thanh toán cho một dịch vụ.
- Các yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ không được bao trả.

- Các yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Các yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ bị nhầm hệ thống cung cấp.
- Yêu cầu phản đối trách nhiệm tài chính.

Lưu ý: Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị nhanh của quý vị không được giải quyết đúng hạn, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong các khung thời gian tiêu chuẩn của quận áp dụng cho việc cung cấp các dịch vụ.

Thời gian Thông báo

Quận phải gửi thông báo:

- Đến cho hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày thực hiện hành động chấm dứt, tạm ngưng hoặc cắt giảm một dịch vụ về sức khỏe hành vi đã được chấp thuận trước đó.
- Đến cho hội viên trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày có quyết định từ chối thanh toán hoặc các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi toàn bộ hoặc một phần các dịch vụ về sức khỏe hành vi được yêu cầu.

Tôi Có Luôn Nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi Khi Tôi Không Nhận được Dịch vụ Mình Muốn Không?

Có, quý vị sẽ nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể gửi kháng nghị cho quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Khi quý vị liên lạc với quận của mình, hãy cho biết quý vị đã gặp phải quyết định quyền lợi bất lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách gửi kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang có trong sổ tay hướng dẫn này và cũng có tại văn phòng của nhà cung cấp của quý vị.

Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?

Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi sẽ cho quý vị biết:

- Những hành động của quận ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận các dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định sẽ có hiệu lực và lý do đưa ra quyết định đó.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang làm căn cứ cho quyết định.
- Các quyền của quý vị về việc gửi kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách gửi kháng nghị cho quận.
- Cách yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về kháng nghị của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng nghị nhanh hoặc Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nhanh.
- Cách nhận sự trợ giúp khi gửi kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Khoảng thời gian quý vị có để gửi kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Quyền của quý vị về việc tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định cho kháng nghị hoặc Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, cách yêu cầu được tiếp tục các dịch vụ này, và liệu Medi-Cal có chi trả cho các dịch vụ này hay không.
- Hạn chót quý vị phải gửi kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi?

Khi quý vị nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, quận của quý vị có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu được tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu được tiếp tục các dịch vụ chậm nhất là 10 ngày dương lịch sau ngày Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được gửi cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

Các Trách nhiệm của Hội viên

Tôi có những trách nhiệm gì với tư cách là hội viên Medi-Cal?

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

- Tham gia vào quá trình điều trị đã được lên lịch. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị làm việc với nhà cung cấp để xây dựng các mục tiêu điều trị và thực hiện các mục tiêu đó. Nếu quý vị không thể đến một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp trước đó ít nhất 24 giờ và sắp xếp lại vào ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận dạng Quyền lợi (Benefits Identification Card - BIC) của Medi-Cal và giấy tờ tùy thân có ảnh khi quý vị đi điều trị.
- Cho nhà cung cấp dịch vụ biết nếu quý vị cần một phiên dịch viên trước cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp biết tất cả những vấn đề y tế của quý vị. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về các nhu cầu của mình thì việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Hãy nhớ hỏi nhà cung cấp bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hiểu rõ tất cả các thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Thực hiện triệt để các bước hành động đã lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã thống nhất.
- Liên lạc với quận nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không giải quyết được.

- Cho nhà cung cấp và quận của quý vị biết nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của mình. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y tế nào khác mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của quý vị trong việc tham gia vào phương pháp điều trị.
- Đối xử với nhân viên thực hiện biện pháp điều trị cho quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo điều đó:
 - Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services - DHCS) yêu cầu bất kỳ người nào nghi ngờ hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi đến Đường dây nóng về Gian lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể giấu tên.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ về hành vi gian lận hoặc lạm dụng qua email đến 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 Trả Tiền cho Medi-Cal không?

Hầu hết những người trong 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, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi dựa trên số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn các mức giới hạn của Medi-Cal cho số người trong gia đình quý vị, thì quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn các mức giới hạn của Medi-Cal cho số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một phần tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình. Số tiền quý vị trả được gọi là 'phần chi phí' của quý vị. Sau khi quý vị đã trả 'phần chi phí' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị trong tháng đó.

Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kỳ khoản nào.

- Quý vị có thể phải trả một khoản 'đồng thanh toán' cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải tự trả một khoản tiền mỗi lần quý vị nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường.
- Nhà cung cấp sẽ cho quý vị biết quý vị có cần phải trả khoản đồng thanh toán hay không.

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe Hành vi (Behavioral Health Services Department - BHSD) Quận Santa Clara tuân theo các luật dân sự của Tiểu bang và Liên bang quyền. Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe Hành vi Quận Santa Clara không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ người dân hoặc đối xử với họ khác biệt vì giới tính sinh học, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc nhóm dân tộc, độ tuổi, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính xã hội, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe Hành vi của Quận Santa Clara cung cấp:

- Các dịch vụ và sự hỗ trợ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, chữ nổi, âm thanh hoặc định dạng điện tử dễ sử dụng)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Người phiên dịch có trình độ
 - Thông tin được viết bằng ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với quận 24 giờ, 7 ngày một tuần bằng cách gọi đến số 1-800-704-0900. Hoặc, Nếu quý vị không nghe rõ hoặc nói tốt, vui lòng gọi TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711. Khi có yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi, chữ in cỡ lớn, âm thanh hoặc các định dạng điện tử dễ sử dụng.

CÁCH GỬI KHIẾU NẠI

Nếu quý vị tin rằng Quận Santa Clara BHSD đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính sinh học, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc nhóm dân tộc, độ tuổi, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính xã hội, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới BHSD Bộ phận Đảm bảo Chất lượng. Quý

vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, gặp mặt trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với BHSD 24 giờ, 7 ngày một tuần bằng cách gọi đến số 1-800-704-0900. Hoặc, nếu quý vị không nghe rõ hoặc nói tốt, vui lòng gọi TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711.
- Bằng văn bản: Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

County of Santa Clara
BHSD Quality Assurance
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159

- Gặp mặt trực tiếp: Đến phòng khám bác sĩ hoặc *một* phòng khám của BHSD và nói rằng quý vị muốn nộp khiếu nại.
- Điện tử: Truy cập trang web BHSD tại <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home>

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn phòng Dân Quyền (Office of Civil Rights), Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (California Department of Health Care Services) qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị không nói rõ hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **711 (Dịch vụ Chuyển tiếp của Tiểu bang California)**.
- Bằng văn bản: Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư tới:

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

Mẫu đơn khiếu nại có tại:

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

- Điện tử: Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights) của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services) qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không nói rõ hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư tới:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- Mẫu đơn khiếu nại có tại:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Điện tử: Truy cập Cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>