



Behavioral Health

Sổ Tay Thành Viên Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Hành Vi

Specialty Mental Health Services and Drug Medi-Cal Organized Delivery System

303 E Vanderbilt Way, San Bernardino, CA 92415

Mental Health Plan (MHP): 1-888-743-1478

Các Dịch Vụ Phục Hồi và Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Dược Chất (SUDRS): 1-800-968-2636

Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino hoạt động

24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Ngày Có Hiệu Lực: 1 tháng 1, 2025¹

¹ Sổ tay phải được cung cấp vào thời điểm thành viên lần đầu tiên tiếp cận các dịch vụ .

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-743-1478 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Hãy gọi số 1-888-743-1478 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-743-1478 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-743-1478 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-743-1478 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-888-743-1478 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសំខេត្ត (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-743-1478 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-743-1478 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-743-1478 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-743-1478 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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。1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-743-1478 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711). ਅਪ੍ਰਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-743-1478 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-743-1478 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-743-1478 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-743-1478 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ HÌNH THỨC KHÁC	6
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN.....	8
MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY	9
THÔNG TIN VỀ CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI	10
TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI.....	13
CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP	21
QUYỀN CỦA QUÝ VỊ ĐƯỢC TIẾP CẬN HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁCH SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH. 24	
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	25
DỊCH VỤ KHẢ DỤNG QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC THĂM KHÁM TỪ XA	43
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU MỘT BUỔI ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG	44
GIẤY CHỈ DẪN TRƯỚC	55
QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM.....	56
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ	65
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ'	71

CÁC NGÔN NGỮ VÀ HÌNH THỨC KHÁC

Các Ngôn Ngữ Khác

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-743-1478 (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 1-888-743-1478 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Các Hình Thức Khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi, chữ in cỡ lớn 20 point, âm thanh, và các định dạng điện tử dễ tiếp cận. Gọi số điện thoại của quận được liệt kê trên bì sỏ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này miễn cước.

Các Dịch Vụ Thông Dịch

Quận cung cấp các dịch vụ thông dịch bởi một thông dịch viên đủ điều kiện, trên cơ sở 24 giờ, miễn phí cho quý vị. Quý vị không phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ phi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Dịch vụ trợ giúp khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7

ngày trong tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi số điện thoại của quận được liệt kê trên bìa sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này miễn cước.

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

Chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ. Thông tin liên hệ của quận sau đây sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ quý vị cần.

Đường Dây Tiếp Cận 24/7 của Quận:

Đường dây miễn cước 24/7 của MHP: 1-888-743-1478

Đường dây miễn cước 24/7 của SUDRS: 1-800-968-2636

Trang Web của Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino: <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>

Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Sở Sức Khỏe Hành Vi (DBH):

<https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/>

[Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần](#)

[Danh Bạ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Phục Hồi và Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Drogen Chất](#)

(Các) siêu liên kết Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API) Truy Cập Cho Bệnh Nhân của DBH để phát triển ứng dụng bên thứ 3. Liên kết này không dành cho truy cập trực tiếp thông tin chăm sóc sức khỏe của thành viên: <https://wp.sbcounty.gov/dbh/developersapis/>

Đối với tất cả các câu hỏi khác, hãy liên hệ với Phòng Quan Hệ Công Chúng và Tiếp Ngoại:

Điện thoại: 909-388-0900

Email: DBH-PublicRelations@dbh.sbcounty.gov

Tôi Nên Liên Hệ Với Ai Nếu Tôi Có Suy Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc ai đó quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi Đường Dây Ngăn Chặn Tự Tử và Can Thiệp Khủng Hoảng 988 theo số **988** hoặc Đường Dây Ngăn Chặn Tự Tử Quốc Gia theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Tính năng chat có tại <https://988lifeline.org/>.

Để tiếp cận các chương trình địa phương của quý vị, vui lòng gọi đến Đường Dây Tiếp Cận 24/7 được liệt kê bên trên.

MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY

Tại sao việc đọc sổ tay này lại quan trọng?

Quận của quý vị có một chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được gọi là "các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa".

Ngoài ra, quận của quý vị có một hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System cung cấp các dịch vụ điều trị lạm dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là "các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất". Các dịch vụ này được gọi chung là "các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi" và điều quan trọng là quý vị phải có thông tin về các dịch vụ này để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Sổ tay này giải thích các quyền lợi bảo hiểm của quý vị và cách nhận được sự chăm sóc. Nó cũng sẽ giải đáp nhiều thắc mắc của quý vị.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị.
- Những quyền lợi quý vị có thể tiếp cận.
- Phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề.
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của quận của quý vị.
- Nếu có thông tin bổ sung về quận của quý vị, có thể được cho biết ở cuối sổ tay này.

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

Tôi Có Thể Đến Đâu Để Biết Thêm Thông Tin Về Medi-Cal?

Truy cập trang web của Sở 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 CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

Cách Để Biết Nếu Quý Vị Hoặc Một Người Quý Vị Biết Cần Giúp Đỡ?

Nhiều người trải qua những lúc khó khăn trong cuộc sống và có thể trải qua các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu chất. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sẵn sự trợ giúp. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Medi-Cal và cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị nên gọi đến Đường Dây Tiếp Cận 24/7 được liệt kê trên trang bìa của sổ tay này. Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của quý vị nếu họ cho rằng quý vị hoặc một thành viên gia đình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị có thể cần.

Danh sách bên dưới có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị hoặc thành viên gia đình có cần sự trợ giúp hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc diễn ra trong một thời gian dài, đó có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn đòi hỏi sự giúp đỡ chuyên môn. Sau đây là một số dấu hiệu phổ biến quý vị có thể cần trợ giúp về tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sử dụng rượu chất:

Suy Nghĩ và Cảm Xúc

- Tâm trạng thất thường, có thể không có lý do, chẳng hạn như:
 - Lo lắng, lo âu, hoặc sợ hãi quá nhiều
 - Cảm thấy quá buồn
 - Cảm thấy quá tuyệt vời, hưng phấn quá mức
 - Tâm trạng thất thường hay giận dữ quá lâu
- Suy nghĩ về việc tự sát
- Chỉ tập trung vào việc mua và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Các vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc suy nghĩ và lời nói logic khó giải thích
- Các vấn đề với việc nghe thấy, nhìn thấy hoặc cảm nhận những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người sẽ cho rằng không tồn tại

Thể chất

- Nhiều vấn đề về thể chất, có thể không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
 - Nhức đầu
 - Đau bụng
 - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
 - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
 - Không thể nói rõ ràng
- Suy giảm về ngoài hoặc quan tâm mạnh mẽ đến vẻ ngoài, chẳng hạn như:
 - Giảm cân hoặc tăng cân đột ngột
 - Mất đồ và đồng tử lớn bất thường
 - Mùi lạ trong hơi thở, trên cơ thể, hoặc quần áo

Hành vi

- Có hậu quả từ hành vi của quý vị vì những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy, chẳng hạn như:
 - Có 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 những cam kết của quý vị
 - Không thể thực hiện các hoạt động hàng ngày bình thường
- Xa lánh bạn bè, gia đình, hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc nhu cầu bí mật về tiền bạc
- Dính líu vào hệ thống pháp luật vì những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy

Thành Viên Dưới 21 Tuổi

Tôi Có Thể Biết Khi Nào Một Đứa Trẻ Hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể liên hệ với quận của quý vị hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để sàng lọc và đánh giá cho con nhỏ hoặc thanh thiếu niên của quý vị nếu quý vị cho rằng chúng có dấu hiệu của một tình trạng sức khỏe hành vi. Nếu con quý vị đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy cần có dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, thì quận

sẽ sắp xếp cho con nhỏ hoặc thanh thiếu niên của quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của quý vị nếu họ cho rằng con nhỏ hoặc thanh thiếu niên của quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho cha mẹ nào cảm thấy căng thẳng khi làm cha mẹ.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên, có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc dịch vụ tạm trú nếu chuyên gia cho rằng trẻ vị thành niên đủ trưởng thành để tham gia các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc dịch vụ tạm trú. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên, có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để được chăm sóc y tế và tư vấn để điều trị một vấn đề liên quan đến rối loạn do lạm dụng dược chất. Sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ là cần thiết trừ phi người có chuyên môn điều trị xác định rằng sự tham gia của họ là không phù hợp sau khi tham vấn trẻ vị thành niên.

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

- Rất khó chú ý hoặc ngồi yên, khiến cho chúng gặp nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường học
- Rất lo lắng hoặc sợ hãi, làm cản trở các hoạt động hàng ngày
- Nỗi sợ hãi rất lớn, đột ngột mà không có lý do, đôi khi kèm theo nhịp tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn hoặc xa lánh người khác trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề với các hoạt động hàng ngày
- Thay đổi tâm trạng mạnh gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Thay đổi lớn trong hành vi
- Không ăn, nôn mửa, hoặc sử dụng thuốc để giảm cân
- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần

- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Kế hoạch nghiêm túc hoặc cố gắng làm hại bản thân hoặc tự sát
- Đánh nhau nhiều lần, sử dụng vũ khí, hoặc có kế hoạch nghiêm túc để làm tổn thương người khác

TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Bằng Cách Nào?

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi như dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, quý vị có thể gọi cho quận của quý vị bằng số điện thoại được liệt kê trên bìa sổ tay này. Sau khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và được lên lịch hẹn đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí tiếp cận đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị được đánh giá để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Cuối cùng, không có nơi nào là không phù hợp để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị thậm chí có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị ngoài các dịch vụ chăm sóc 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 chăm sóc sức khỏe hành vi của mình nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng các dịch vụ đó là thích hợp về mặt lâm sàng đối 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 đây:

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

chăm sóc của một đứa trẻ để giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ phi có một trường hợp khẩn cấp.

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

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên khoa tại quận nơi quý vị sinh sống, và bên ngoài quận của quý vị nếu cần. Mỗi quận có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm và quyền lợi bổ sung theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Xem phần "Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ" của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể cung cấp cho quý vị sự chăm sóc quý vị cần. Quận phải giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhà quý vị nhất, hoặc theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách, là những người sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Khi Nào?

Quận của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn thời gian hẹn thi khi lên lịch dịch vụ cho quý vị.

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

Đối với các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, quận phải đề nghị cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để bắt đầu các dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất đối với các dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu các dịch vụ của Chương Trình Điều Trị An Thần;
- Một cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trải qua một đợt điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất đang diễn ra, trừ các trường hợp nhất định được nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng thời gian chờ lâu hơn là thích hợp về mặt y tế và không có hại đối với sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy khoảng thời gian chờ là có hại cho sức khỏe của quý vị, hãy liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được liệt kê trên bìa sổ tay này. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem phần “Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại” của sổ tay này.

Các Dịch Vụ Cấp Cứu là gì?

Các dịch vụ cấp cứu là các dịch vụ dành cho các thành viên nào gặp một bệnh trạng bất ngờ, bao gồm bệnh trạng tâm thần cần cấp cứu. Một bệnh trạng cần cấp cứu có các triệu chứng rất nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) đến mức một người bình thường có thể dự kiến một cách hợp lý rằng những tình trạng sau đây có thể xảy ra vào bất kỳ lúc nào:

- Sức khỏe của người đó (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp vấn đề nghiêm trọng
- Dẫn đến tổn hại nghiêm trọng đối với chức năng của cơ thể quý vị
- Gây ra tổn hại nghiêm trọng đối với bất kỳ bộ phận hoặc cơ quan nào trong cơ thể

Một bệnh trạng tâm thần cần cấp cứu xuất hiện khi một người bình thường cho rằng một người nào đó:

- Đang gây nguy hiểm cho bản thân hoặc một người khác do một bệnh trạng tâm thần hoặc bệnh trạng tâm thần nghi ngờ.
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn hoặc sử dụng quần áo hoặc chỗ ở vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần nghi ngờ.

Các dịch vụ cấp cứu được chi trả 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần cho thành viên Medi-Cal. Không cần sự cho phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả các bệnh trạng cần cấp cứu, cho dù bệnh trạng này là do một tình trạng sức khỏe thể chất hoặc sức khỏe tâm thần nghi ngờ (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn để thanh toán bất kỳ dịch vụ gì khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi hóa ra không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cho rằng mình đang gặp một tình trạng khẩn cấp, hãy gọi số **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

Ai Quyết Định Tôi Sẽ Nhận 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 nhận. Một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi sẽ trao đổi với quý vị và sẽ giúp xác định loại dịch vụ nào là cần thiết.

Quý vị không cần phải biết liệu quý vị có được chẩn đoán sức khỏe hành vi hay có một tình trạng sức khỏe hành vi cụ thể hay không, để yêu cầu được giúp đỡ. Quý vị sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp của quý vị hoàn tất đánh giá.

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nếu quý vị có một tình trạng sức khỏe hành vi do chấn thương, tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em, liên quan đến tư pháp vị thành niên, hoặc gặp tình trạng 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 giúp điều trị tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho một tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn được xem là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự cho phép trước của quận. Các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước bao gồm Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà, Điều Trị Chuyên Sâu Trong Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Chăm Sóc Bảo Trợ Trị Liệu và Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất Nội Trú. Quý vị có thể hỏi quận để biết thêm thông tin về quy trình cho phép của họ. Gọi điện cho quận của quý vị bằng số điện thoại trên bìa sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

Quy trình cho phép của quận phải tuân thủ những thời hạn cụ thể.

- Đối với sự cho phép tiêu chuẩn về điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, quận phải quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày lịch.
 - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có yêu cầu hoặc nếu quận cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị là vì lợi ích của quý vị, thời hạn này có thể được gia hạn tối đa thêm 14 ngày lịch. Ví dụ về khi việc gia hạn có thể là vì lợi ích của quý vị là khi quận cho rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu của 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 gia hạn thời hạn, quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho quý vị biết.
- Đối với sự cho phép trước tiêu chuẩn về sức khỏe tâm thần, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị một cách nhanh chóng tùy theo yêu cầu của tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.
 - Ví dụ, nếu việc áp dụng khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa, quận của quý vị phải nhanh chóng đưa ra quyết định cho phép và cung cấp thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Quận của quý vị có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày lịch sau khi quận nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc quận đưa ra lý do tại sao việc gia hạn là vì lợi ích cao nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian đối với yêu cầu cho phép của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra

quyết định trong thời hạn được liệt kê 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 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 nộp đơn kháng nghị và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng nghị.

Quý vị có thể hỏi quận cung cấp để biết thêm thông tin về quy trình cho phép của họ.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần "Giải Quyết Vấn Đề" của sổ tay này.

Tính Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì?

Các dịch vụ quý vị nhận được phải là cần thiết và thích hợp về mặt y tế và lâm sàng để giải quyết tình trạng của quý vị. Đối với những thành viên 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi nó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn ngừa bệnh tật hoặc tàn tật nghiêm trọng, hoặc để cải thiện tình trạng đau dữ dội.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được xem là cần thiết về mặt y tế nếu nó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho một tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu đựng hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho bệnh trạng hành vi trở nên dễ chịu đựng hơn được xem là cần thiết về mặt y tế và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần khác Không Được Quận Chi Trả Bằng Cách Nào?

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

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

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

Bất kỳ nhà thuốc nào có chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị một bệnh trạng tâm thần. Vui lòng lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa do nhà thuốc cấp phối, được gọi là Thuốc Theo Toa Medi-Cal, đều được chi trả theo chương trình Medi-Cal Tính Phí Dịch Vụ, không phải chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Có Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất Khả Dụng từ Các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý hoặc Chương Trình “Tính Phí Dịch Vụ” Medi-Cal Gì Khác?

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất được bảo hiểm trong các cơ sở chăm sóc chính và sàng lọc thuốc lá, rượu, và dược chất phi pháp. Họ cũng phải chi trả các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất cho các thành viên mang thai và sàng lọc sử dụng rượu và ma túy, đánh giá, can thiệp nhanh, và giới thiệu đến cơ sở điều trị thích hợp cho thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ Thuốc Điều Trị Cai Nghiện (còn được gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) được cung cấp trong các môi trường chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu, và các cơ sở y tế có hợp đồng khác. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định cho thành viên, bao gồm cai nghiện nội trú tự nguyện.

Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal) Bằng Cách Nào?

Nếu quý vị đang tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý, thì quận có trách nhiệm tìm một nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị không ghi danh tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Medi-Cal Tính Phí Dịch Vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào có chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải cho nhà cung cấp của mình biết rằng quý vị có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý

vị có thể nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình để nhận được các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Tại Sao Tôi Có Thể Cần Dịch Vụ Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú?

Quý vị có thể được nhập viện nếu quý vị có một bệnh trạng tâm thần hoặc các dấu hiệu của một bệnh trạng tâm thần không thể điều trị an toàn ở một cấp độ chăm sóc thấp hơn, và vì bệnh trạng tâm thần hoặc các triệu chứng của bệnh trạng tâm thần, quý vị:

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

CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

Tôi Có Thể Tìm Được một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Minh Cần Bằng Cách Nào?

Quận của quý vị được yêu cầu công bố trực tuyến danh bạ nhà cung cấp hiện tại. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh bạ nhà cung cấp trong phần Liên Hệ Với Quận của sổ tay này. Danh bạ này chứa thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ họ cung cấp, và thông tin khác để giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ khả dụng từ các nhà cung cấp.

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

Lưu ý: Quận có thể áp dụng một số giới hạn về lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Khi lần đầu quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể yêu cầu quận của mình cung cấp cho quý vị một 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 sự chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp gần quý vị để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được chi trả nếu cần.

Đôi khi các nhà cung cấp hợp đồng của quận chọn không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nữa vì họ có thể không còn hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Khi trường hợp này xảy ra, quận phải nỗ lực thiện chí để đưa ra thông báo bằng văn bản cho mỗi người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Quý vị phải nhận được thông báo 30 ngày lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngưng hoạt động. Khi trường hợp này xảy ra, quận của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận các dịch vụ

từ nhà cung cấp đã rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung cấp đó đồng ý. Trường hợp này được gọi là “tính liên tục trong chăm sóc” và được giải thích bên dưới.

Lưu ý: Người Da Đỏ và Người Alaska Bản Xứ nào đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia Drug Medi-Cal Organized Delivery System, cũng có thể nhận các dịch vụ của Drug Medi-Cal Organized Delivery System thông qua các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Da Đỏ có chứng nhận Drug Medi-Cal cần thiết.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hiện Tại Của Mình Không?

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể tiếp tục nhận được sự chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc 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 và đang nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân, thì quý vị có thể yêu cầu đảm bảo “tính liên tục trong chăm sóc” để quý vị có thể ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình trong lên đến 12 tháng. Quý vị có thể muốn yêu cầu đảm bảo sự liên tục trong chăm sóc nếu quý vị cần phải ở lại với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình để tiếp tục điều trị hoặc vì việc chuyển sang một nhà cung cấp dịch vụ mới sẽ gây ra tổn hại nghiêm trọng cho tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Yêu cầu đảm bảo sự liên tục trong chăm sóc của quý vị có thể được chấp nhận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị có mối quan hệ đang diễn ra với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trong 12 tháng vừa qua;
- Quý vị cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đối với sức khỏe của thành viên hoặc giảm rủi ro nhập viện hoặc vào cơ sở nội trú.
- Nhà cung cấp đủ điều kiện 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 để ký hợp

đồng với chương trình sức khỏe tâm thần và thanh toán dịch vụ; và

- Nhà cung cấp chia sẻ tài liệu liên quan với quận về nhu cầu dịch vụ của quý vị.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Dược Chất Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hiện Tại Của Mình Không?

Quý vị có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị có mối quan hệ đang diễn ra với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày quý vị chuyển sang quận thuộc hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Quý vị cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đối với sức khỏe của thành viên hoặc giảm rủi ro nhập viện hoặc vào cơ sở nội trú.

QUYỀN CỦA QUÝ VỊ ĐƯỢC TIẾP CẬN HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁCH SỬ DỤNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quý vị có thể tiếp cận hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm một nhà cung cấp bằng đơn đăng ký được tải xuống trên máy tính, máy tính bảng thông minh, hoặc thiết bị di động. Thông tin cần suy nghĩ trước khi chọn một đơn đăng ký để lấy thông tin theo cách này có thể được tìm thấy trên trang web của quận được liệt kê trong phần Liên Hệ Với Quận trong sổ tay này.

PHẠM VI DỊCH VỤ

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

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị cho cá nhân, nhóm, hoặc gia đình nhằm giúp những người có bệnh trạng tâm thần phát triển các kỹ năng đối phó với cuộc sống hàng ngày. Những dịch vụ này cũng có thể gồm có công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện các dịch vụ cho những người nhận được sự chăm sóc. Những dạng công việc này bao gồm: đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và liệu dịch vụ có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và "đảm bảo", có nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình và những người quan trọng trong đời quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sinh hoạt hàng ngày của mình.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại một phòng khám hoặc phòng mạch của nhà cung cấp, nhà của quý vị hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại, hoặc thăm khám từ xa (bao gồm tương tác âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Dùng Thuốc

- Các dịch vụ này bao gồm kê toa, quản lý, cấp phát, và theo dõi các loại thuốc điều trị bệnh tâm thần. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể cung cấp thông tin giáo dục về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trong một phòng khám, phòng mạch bác sĩ, nhà của quý vị, môi trường cộng đồng, qua điện thoại hoặc thăm khám từ xa (bao gồm tương tác âm thanh và video).

Quản Lý Hồ Sơ Nhắm Đích

- Dịch vụ này giúp thành viên nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi, hoặc các dịch vụ khác trong cộng đồng khi những dịch vụ này là khó tự tìm đối với người có bệnh trạng tâm thần. Quản lý hồ sơ nhắm đích bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Phát triển kế hoạch;
 - Liên lạc, điều phối, và giới thiệu;
 - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người đó có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
 - Theo dõi tiến độ của người đó.

Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng

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

Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng kéo dài dưới 24 giờ và phải được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc sức khỏe 24 giờ có giấy phép, tại một chương trình dành cho bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện hoặc tại địa điểm của nhà cung cấp có chứng nhận cung cấp dịch vụ này.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Cho Người Lớn

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần sống trong các cơ sở nội trú có giấy phép. Các dịch vụ giúp xây dựng kỹ năng cho mọi người và cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người có một tình trạng sức khỏe tâm thần. Những dịch vụ này được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí phòng và ăn ở để lưu trú tại các cơ sở này.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Can Thiệp Khủng Khoảng

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người gặp khủng hoảng tinh thần hoặc tình cảm nghiêm trọng. Dịch vụ này không dành cho những người cần chăm sóc tâm thần trong bệnh viện. Dịch vụ khả dụng tại các cơ sở có giấy phép trong 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí phòng và ăn ở đối với các cơ sở này.

Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày

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

Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày

- Chương trình này nhằm giúp những người có một tình trạng sức khỏe tâm thần học hỏi và phát triển kỹ năng đối phó và các kỹ năng sống để kiểm soát các triệu chứng của họ hiệu quả hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Nó bao gồm trị liệu và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

Dịch Vụ Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú

- Đây là những dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện tâm thần có giấy phép. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần có giấy phép sẽ quyết định liệu một người có cần điều trị chuyên sâu cả ngày đối với tình trạng sức khỏe tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên gia quyết định thành viên cần điều trị cả ngày, thành viên phải ở lại bệnh viện 24 giờ mỗi ngày.

Dịch Vụ Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một cơ sở điều trị bệnh tâm thần có giấy phép chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ đối với các bệnh trạng tâm thần nghiêm trọng. Các cơ

sở chăm sóc sức khỏe tâm thần phải có thỏa thuận với một bệnh viện hay phòng khám gần đó để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của bệnh nhân trong cơ sở. Các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không có bệnh hoặc thương tích thân thể cần điều trị vượt ngoài những gì có thể điều trị ngoại trú thông thường.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi là các biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú chuyên sâu, ngắn hạn dành cho thành viên lên đến 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho mỗi thành viên. Các thành viên nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua một sự thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn bổ sung.

Những dịch vụ này là một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khả dụng thông qua quận nếu quý vị có các vấn đề về cảm xúc nghiêm trọng. Để nhận được Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, quý vị phải nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal đầy đủ.

- Nếu quý vị đang sống ở nhà, nhân viên chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể trực tiếp làm việc với quý vị để giảm thiểu các vấn đề hành vi nghiêm trọng để cố gắng giúp quý vị không cần phải chuyển lên một cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà ở nhóm dành cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có các vấn đề tình cảm rất nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống trong một môi trường ngoài gia đình, nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển về nhà hoặc đến một môi trường trong gia đình, chẳng hạn như cơ sở bảo trợ.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ của quý vị học các phương pháp mới để giải quyết hành vi có vấn đề và tăng cường các dạng hành vi sẽ giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên của chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi và gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ của quý vị sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi quý vị không cần dịch vụ

nữa. Quý vị sẽ có một chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi sẽ cho biết quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị, và nhân viên của chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi sẽ làm gì trong thời gian cung cấp các dịch vụ này. Kế hoạch Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi cũng sẽ bao gồm thời điểm và địa điểm cung cấp dịch vụ. Nhân viên chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc với quý vị ở hầu hết các địa điểm mà quý vị có khả năng cần được giúp đỡ. Trường hợp này bao gồm nhà của quý vị, cơ sở bảo trợ, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu

Đây là một dịch vụ quản lý hồ sơ nhằm đích tạo điều kiện cho việc đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc, và điều phối các dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những ai đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal và những người được giới thiệu đến dịch vụ dựa trên tính 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. Nó bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình để giúp đảm bảo có một mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình, và các hệ thống phục vụ trẻ em liên quan.

Nhóm Trẻ Em và Gia Đình bao gồm sự hỗ trợ chuyên môn (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp, và quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), sự hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè, và giáo sĩ) và những người khác làm việc cùng nhau để lập và thực hiện kế hoạch của khách hàng. Đội ngũ này hỗ trợ và đảm bảo trẻ em và gia đình đạt được các mục tiêu của mình.

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên:

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

- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc giúp đáp ứng nhu cầu của trẻ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình và cung cấp sự hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo rằng trẻ được chăm sóc bởi các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần thiết.

Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho mỗi thành viên. Nó bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên điểm mạnh để cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần có thể cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên. Những dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng và cải thiện khả năng của gia đình các em trong việc giúp các em làm như vậy.
- Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà được cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp bởi Nhóm Trẻ Em và Gia Đình. Nó sử dụng kế hoạch dịch vụ chung của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện. Cần phải có giấy giới thiệu dựa trên tính cần thiết về mặt y tế để nhận các dịch vụ này.

Chăm Sóc Bảo Trợ Trị Liệu

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Bảo Trợ Trị Liệu cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu, và dựa trên thông tin về chấn thương cho trẻ dưới 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về tình cảm và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho mỗi thành viên. Trong Chăm Sóc Bảo Trợ Trị Liệu, trẻ được bố trí sống với cha mẹ Chăm Sóc Bảo Trợ Trị Liệu có chuyên môn, được giám sát, và được hỗ trợ.

Tái Hòa Nhập Liên Quan Đến Tư Pháp

- Cung cấp các dịch vụ y tế cho các thành viên liên quan đến tư pháp tối đa 90 ngày trước khi được phóng thích. Các loại dịch vụ khả dụng bao gồm quản lý hồ sơ tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, hỗ trợ ngang hàng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc, lập kế hoạch sau phóng thích, dịch vụ xét nghiệm và X quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ, và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ Chương Trình Điều Trị An Thần để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng

Thuốc sau khi phóng thích. Để nhận các dịch vụ này, các cá nhân phải là thành viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và:

- Nếu dưới 21 tuổi bị giam giữ tại một Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
- Nếu là người trưởng thành, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên hệ với quận của quý vị bằng số điện thoại trên bìa sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal (khác nhau tùy quận)

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal thúc đẩy phục hồi, khả năng hồi phục, sự tham gia, hòa nhập, tự cung tự cấp, tự vận động, phát triển những sự hỗ trợ tự nhiên, và xác định ưu điểm 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 cùng lúc với khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khác. Chuyên Gia Hỗ Trợ Ngang Hàng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal là một cá nhân đã trải qua các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng dược chất và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu Bang phê duyệt của một quận, được quận chứng nhận, và là người cung cấp các dịch vụ này theo chỉ đạo của một Chuyên Gia Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi có giấy phép, được miễn trừ, hoặc đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng tài nguyên, dịch vụ hỗ trợ gắn kết để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi, và các hoạt động trị liệu như nâng cao kỹ năng tự vận động.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bắt kể quận cư trú của họ.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal là không bắt buộc đối với các quận tham gia chương trình. 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 Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động

- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần.
- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa điểm ở đó quý vị gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học của quý vị, hoặc các địa điểm khác trong cộng đồng, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, 365 ngày mỗi năm.
- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động 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 dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động cũng sẽ cung cấp việc chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Drogen Chất

Các Dịch Vụ của Drug Medi-Cal Organized Delivery System Là Gì?

Các dịch vụ của quận thuộc hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System là dành cho những người có một tình trạng do sử dụng drogen chất, có nghĩa là họ có thể lạm dụng rượu hoặc các drogen chất khác, hoặc những người có nguy cơ phát triển một tình trạng do sử dụng drogen chất mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Những dịch vụ này cũng có thể gồm có công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện các dịch vụ cho những người nhận được sự chăm sóc. Những dạng này bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có tác dụng hay không.

Các dịch vụ Drug Medi-Cal Organized Delivery System có thể được cung cấp tại một phòng khám hoặc phòng mạch của nhà cung cấp, nhà của quý vị hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại, hoặc thăm khám từ xa (bao gồm tương tác âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)

Một số dịch vụ Drug Medi-Cal Organized Delivery System mà quý vị có thể nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ. Quận hoặc nhà cung cấp sẽ sử

dụng công cụ của Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ để tìm đúng loại dịch vụ cho quý vị – nếu cần. Những loại dịch vụ này được mô tả là "cấp độ chăm sóc", và được định nghĩa bên dưới.

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh, và Giới Thiệu Điều Trị (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 0.5)

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh, và Giới Thiệu Điều Trị (SABIRT) Liên Quan Đến Rượu và Ma Túy không phải là một quyền lợi của Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Nó là một quyền lợi trong chương trình Tính Phí Dịch Vụ của Medi-Cal và hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal dành cho thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất được bảo hiểm, bao gồm dịch vụ này cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên.

Các Dịch Vụ Can Thiệp Sớm

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ được chi trả của Drug Medi-Cal Organized Delivery System dành cho thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định là có nguy cơ mắc chứng rối loạn do lạm dụng dược chất đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào được chi trả theo cấp độ dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Không bắt buộc phải có chẩn đoán rối loạn do lạm dụng dược chất đối với các dịch vụ can thiệp sớm dành cho thành viên dưới 21 tuổi.

Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ Sớm

Những thành viên dưới 21 tuổi đủ có thể nhận các dịch vụ được mô tả ở phần trước trong sổ tay này cũng như các dịch vụ bổ sung của Medi-Cal thông qua một quyền lợi gọi là Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định kỳ.

Để có thể nhận các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, thành viên phải dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal toàn diện. Quyền lợi này chi trả chi phí các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc giúp đỡ giải quyết các tình trạng sức khỏe thể chất và hành

vi. Các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho bệnh trạng trở nên dễ chịu hơn được xem là giúp ích cho bệnh trạng đó và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Các tiêu chí tiếp cận đối với thành viên dưới 21 tuổi là khác và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận đối với người trưởng thành tiếp cận các dịch vụ trong hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System, để đáp ứng yêu cầu Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị sớm và Định Kỳ và ý định phòng ngừa và can thiệp sớm đối với các tình trạng rối loạn do sử dụng dược chất.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ này, vui lòng gọi điện cho quận của quý vị hoặc truy cập [trang web Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ của DHCS](#).

Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 1)

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên lên đến 9 giờ mỗi tuần đối với người lớn và dưới 6 giờ mỗi tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể có nhiều giờ hơn dựa trên nhu cầu của quý vị. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một người có giấy phép, chẳng hạn như tư vấn viên, trực tiếp, qua điện thoại hoặc thăm khám từ xa.
- Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn sử dụng thuốc dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn do lạm dụng rượu và các rối loạn do lạm dụng dược chất khác không phải dạng thuốc phiện, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng dược chất.

Các Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 2,1)

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho thành viên tối thiểu 9 giờ với tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với người lớn, và tối thiểu 6 giờ với tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên tính cần thiết về mặt y tế cá nhân. Dịch vụ chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến chứng nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một tư vấn viên có chứng nhận trong một môi trường có tổ chức. Các

Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa, hoặc qua điện thoại.

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu gồm có cùng các thành phần như Các Dịch Vụ Ngoại Trú. Nhiều giờ dịch vụ hơn là sự khác biệt chính.

Nhập Viện Bán Phần (khác nhau tùy quận) (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 2.5)

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Dịch Vụ Nhập Viện Bán Phần bao gồm 20 giờ dịch vụ mỗi tuần trở lên, khi cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện bán phần có khả năng tiếp cận trực tiếp các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng thí nghiệm, và sẽ đáp ứng các nhu cầu đã xác định, yêu cầu phải theo dõi hoặc kiểm soát hàng ngày nhưng có thể được đáp ứng một cách thích hợp trong một phòng khám. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa, hoặc qua điện thoại.
- Các dịch vụ Nhập Viện Bán Phần là tương tự như Các Dịch Vụ Ngoại Trú Tăng Cường, với số giờ tăng lên và khả năng tiếp cận thêm các dịch vụ y tế là những khác biệt chính.

Điều Trị Nội Trú (phụ thuộc vào sự cho phép của quận) (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 3.1 - 4.0)

- Điều Trị Nội Trú là một chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các thành viên có chẩn đoán rối loạn do lạm dụng dược chất, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống trong cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực của họ để thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng liên nhân và các kỹ năng sống độc lập và tiếp cận các hệ thống hỗ trợ trong cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, thăm khám từ xa và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang được điều trị nội trú. Các nhà cung cấp và bệnh nhân nội trú hợp tác với nhau để xác định những rào cản, đặt ra các ưu tiên, đặt ra mục tiêu, và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn do lạm dụng dược chất. Các mục tiêu bao gồm không sử dụng dược chất, chuẩn bị cho các yếu tố kích hoạt tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và kỹ năng xã hội, và tham gia chăm sóc dài hạn.

- Các dịch vụ nội trú cần có sự cho phép trước của quận thuộc hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Dịch Vụ Nội Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn sử dụng thuốc dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn do lạm dụng rượu và các rối loạn do lạm dụng dược chất khác không phải dạng thuốc phiện, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng dược chất.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú được yêu cầu cung cấp thuốc điều trị cai nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc giúp thành viên nhận được thuốc điều trị cai nghiện ngoài cơ sở. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú không đáp ứng yêu cầu này bằng cách chỉ cung cấp thông tin liên hệ về thuốc đối với các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú được yêu cầu cung cấp và kê toa thuốc cho những thành viên được bảo hiểm theo Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (phụ thuộc vào sự cho phép của quận) (khác nhau tùy quận) (Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Cai Nghiện Hoa Kỳ Cấp 3.1 - 4.0)

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ cung cấp dịch vụ đánh giá, quan sát, theo dõi y tế, và điều trị cai nghiện theo hướng dẫn chuyên nghiệp trong một môi trường nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, thăm khám từ xa và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang được điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú có cơ cấu chặt chẽ, và bác sĩ có thể có mặt tại chỗ 24 giờ mỗi ngày, cùng với các Y Tá Có Đăng Ký, tư vấn viên cai nghiện, và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn sử dụng thuốc dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn do lạm dụng rượu và các rối loạn do lạm dụng dược chất khác không phải dạng thuốc phiện, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng dược chất.

Chương Trình Điều Trị An Thần

- Các Chương Trình Điều Trị An Thần là các chương trình bên ngoài một bệnh viện cung cấp thuốc để điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, khi được một bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Các Chương Trình Điều Trị An Thần được yêu cầu cung cấp thuốc cho các thành viên, bao gồm methadone, buprenorphin, naloxone, và disulfiram.
- Thành viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng lịch. Các dịch vụ tư vấn có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa, hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị An Thần bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, trị liệu tâm thần y tế, dịch vụ thuốc, quản lý hồ sơ, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn sử dụng thuốc dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với chứng rối loạn do lạm dụng rượu và các rối loạn do lạm dụng dược chất khác không phải dạng thuốc phiện, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, và các dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng dược chất.

Kiểm Soát Hội Chứng Cai Nghiện

- Dịch vụ kiểm soát cai nghiện là dịch vụ khẩn cấp và được cung cấp trên cơ sở ngắn hạn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi đánh giá đầy đủ được thực hiện. Các dịch vụ kiểm soát hội chứng cai nghiện có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, cư trú, hoặc nội trú.
- Bất kể loại môi trường nào, thành viên sẽ được giám sát trong quy trình kiểm soát triệu chứng cai nghiện. Thành viên nhận được dịch vụ kiểm soát triệu chứng cai nghiện trong một môi trường cư trú hoặc nội trú phải sống 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 một bác sĩ có cấp phép hoặc bác sĩ kê toa có cấp phép.
- Dịch Vụ Kiểm Soát Cai Nghiện bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với rối loạn do lạm dụng thuốc dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện đối với rối loạn lạm dụng rượu và các rối loạn do lạm dụng dược chất khác không thuộc dạng thuốc phiện, quan sát, và dịch vụ phục hồi.

Thuốc Điều Trị Cai Nghiện

- Dịch Vụ Thuốc Điều Trị Cai Nghiện khả dụng trong các môi trường lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị chứng rối loạn do lạm dụng rượu, rối loạn do lạm dụng thuốc phiện, và bất kỳ chứng rối loạn nào do lạm dụng dược chất. Thành viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Cai Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giấy giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
 - Acamprosate Calcium
 - Buprenorphine Hydrochloride
 - Buprenorphine Extended-Release Injectable (Sublocade)
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
 - Naloxone Hydrochloride
 - Naltrexone (uống)
 - Naltrexone Microsphere Injectable Suspension (Vivitrol)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Methadone (được cung cấp bởi các Chương Trình Điều Trị Ma Túy)
- Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp cùng với các dịch vụ sau đây: đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng dược chất và dịch vụ kiểm soát cai nghiện. Các Loại Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ trong hệ thống Drug Medi- Cal Organized Delivery System, bao gồm ví dụ như các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, và Điều Trị Tại Nơi Cư Trú.
- Thành viên cũng có thể tiếp cận các loại Thuốc Để Điều Trị Cai Nghiện bên ngoài quận thuộc hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Ví dụ, một số Thuốc Điều Trị Cai Nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được kê toa bởi một số bác sĩ kê toa trong các cơ sở chăm sóc chính hợp tác với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị và có thể được cấp phát hoặc cho dùng tại nhà thuốc.

Tái Hòa Nhập Liên Quan Đến Tư Pháp

- Cung cấp các dịch vụ y tế cho các thành viên liên quan đến tư pháp tối đa 90 ngày trước khi được phóng thích. Các loại dịch vụ khả dụng bao gồm quản lý hồ sơ tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, hỗ trợ ngang hàng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc, lập kế hoạch sau phóng thích, dịch vụ xét nghiệm và X quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ, và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ Chương Trình Điều Trị An Thần để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi phóng thích. Để nhận các dịch vụ này, các cá nhân phải là thành viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và:
 - Nếu dưới 21 tuổi bị giam giữ tại một Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
 - Nếu là người trưởng thành, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên hệ với quận của quý vị bằng số điện thoại trên bìa sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal (khác nhau tùy quận)

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal thúc đẩy phục hồi, khả năng hồi phục, sự tham gia, hòa nhập, tự cung tự cấp, tự vận động, phát triển những sự hỗ trợ tự nhiên, và xác định ưu điểm 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 cùng lúc với khi quý vị nhận các dịch vụ khác của Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Chuyên Gia Hỗ Trợ Ngang Hàng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal là một cá nhân đã trải qua các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng được chất và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu Bang phê duyệt của một quận, được các quận chứng nhận, và là người cung cấp các dịch vụ này theo chỉ đạo của một Chuyên Gia Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi có giấy phép, được miễn trừ, hoặc đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng tài nguyên, dịch vụ hỗ trợ gắn kết để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi, và các hoạt động trị liệu như nâng cao kỹ năng tự vận động.

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal là không bắt buộc đối với các quận tham gia chương trình. 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

- Dịch Vụ Phục Hồi có thể là một phần quan trọng trong quá trình phục hồi và sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để kiểm soát sức khỏe và chăm sóc sức khỏe của quý vị. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc kiểm soát sức khỏe của mình, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các nguồn lực nội bộ và trong cộng đồng để cung cấp sự hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch Vụ Phục Hồi dựa trên bản tự đánh giá của quý vị hoặc đánh giá rủi ro tái phát của nhà cung cấp của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận Dịch Vụ Phục Hồi trực tiếp, thăm khám từ xa, hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi phục hồi, và các thành phần ngăn ngừa tái nghiện.

Điều Phối Chăm Sóc

- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm các hoạt động nhằm cung cấp sự điều phối chăm sóc rối loạn do lạm dụng dược chất, chăm sóc sức khỏe tâm thần, và chăm sóc y tế, và cung cấp những kết nối đến các dịch vụ và sự hỗ trợ vì sức khỏe của quý vị. Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có thể diễn ra trong các môi trường lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm trong cộng đồng của quý vị.
- 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 tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện, và điều phối với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ trong cộng đồng như chăm sóc trẻ, vận chuyển, và nhà ở.

Quản Lý Dự Phòng (khác nhau tùy quận)

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bắt kể quận cư trú của họ.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là không bắt buộc đối với các quận tham gia chương trình. 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 Dự Phòng là một dịch vụ điều trị dựa trên bằng chứng đối với chứng rối loạn do lạm dụng chất kích thích, trong đó thành viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ Quản Lý Dự Phòng ngoại trú có tổ chức kéo dài 24 tuần, sau đó là 6 tháng trở lên điều trị thêm và các dịch vụ hỗ trợ phục hồi mà không có khuyến khích.
- 12 tuần đầu tiên của các dịch vụ Quản Lý Dự Phòng bao gồm một loạt các biện pháp khuyến khích để đạt được các mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ như cocaine, amphetamine, và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý xét nghiệm ma túy trong nước tiểu thường xuyên như được xác định bởi chương trình dịch vụ Quản Lý Dự Phòng. Các biện pháp khuyến khích bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ như phiếu quà tặng).
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng chỉ dành cho thành viên nào đang nhận dịch vụ trong một môi trường phi nội trú do một nhà cung cấp tham gia điều hành và đã ghi danh và tham gia một đợt điều trị toàn diện, cá nhân hóa.

Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động

- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sử dụng dược chất.
- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa điểm ở đó quý vị gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học của quý vị, hoặc các địa điểm khác trong cộng đồng, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, 365 ngày mỗi năm.
- Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Di Động 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

dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động cũng sẽ cung cấp việc chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

DỊCH VỤ KHẢ DỤNG QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC THĂM KHÁM TỪ XA

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

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU MỘT BUỔI ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG

Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mình Muốn Từ Quận Của Tôi Thì Sao?

Quận của quý vị phải có một cách để quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ quý vị muốn hoặc đang nhận. Cách này được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể liên quan đến các quy trình sau đây:

- Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại: Bày tỏ sự không hài lòng bằng lời hoặc bằng văn bản về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị, các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, một nhà cung cấp, hoặc quận. Tham khảo phần Quy Trình Giải Quyết 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 thay đổi dịch vụ của quận (ví dụ: từ chối, chấm dứt, hoặc cắt giảm dịch vụ) hoặc không chi trả. Tham khảo phần Quy Trình Kháng Nghị trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang: Một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là cuộc họp với một thẩm phán của Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) nếu quận từ chối kháng nghị của quý vị. Tham khảo phần Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang không ảnh hưởng bất lợi đến quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị giúp quý vị nhận được các dịch vụ quý vị cần và giải quyết bất kỳ vấn đề nào quý vị gặp với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Khiếu nại và kháng nghị cũng giúp ích cho quận bằng cách cung cấp cho họ thông tin mà họ có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị, 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 Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp kết quả một khi thủ tục Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoàn tất.

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

Tôi Có Thể Được Giúp Nộp Đơn Kháng Nghị, Khiếu Nại, hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích các quy trình này cho quý vị và phải giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng nghị, hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện tham gia quy trình được gọi là quy trình “kháng nghị nhanh” hay không, có nghĩa là quy trình này 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 nhà cung cấp dịch vụ hoặc người bệnh vục của quý vị.

Nếu quý vị muốn được trợ giúp, hãy liên hệ với quận của quý vị bằng số điện thoại được liệt kê trên bìa sổ tay này. Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị sự hỗ trợ hợp lý trong việc điền các mẫu đơn và hoàn thành 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 thông dịch viên và số điện thoại miễn cước với TTY/TDD và khả năng thông dịch viên.

Nếu Quý Vị Cần Hỗ Trợ Thêm

Liên hệ với Văn Phòng Thanh Tra, Sở Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe:

- **Điện thoại:** # **1-888-452-8609**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 5 giờ sáng đến 8 giờ tối (trừ các ngày lễ).

HOẶC

- **Email:** MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Vui lòng lưu ý:** Email không được xem là thông tin mật (vui lòng không bao gồm thông tin cá nhân trong email).

Quý vị cũng có thể nhận được sự giúp đỡ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác. Để hỏi về quyền Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị có thể liên hệ với Đơn Vị Điều Tra và Trả Lời Công Chúng của Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại này: **1-800-952-5253** (đối với TTY, hãy gọi số **1-800-952-8349**).

Khiếu nại

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là phàn nàn về việc quý vị không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị hoặc quận, không được điều chỉnh bởi các quy trình kháng nghị hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quy Trình Khiếu Nại Là Gì?

Quy trình giải quyết khiếu nại sẽ:

- Liên quan đến các bước đơn giản để khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Không làm cho 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 phê duyệt một người khác hành động thay mặt quý vị. Người này có thể là một nhà cung cấp hoặc người vận động ủng hộ. Nếu quý vị đồng ý nhờ một người khác thay mặt quý vị hành động, quý vị có thể được yêu cầu ký vào mẫu đơn ủy quyền, theo đó cho phép quận của quý vị tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng người được phê duyệt quyết định về khiếu nại là người có năng lực để đưa ra quyết định và không nằm trong bất kỳ cấp đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Xác định các nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp, và bản thân quý vị.
- Đảm bảo rằng kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời hạn bắt buộc.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể gửi khiếu nại vào bất kỳ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với sự chăm sóc mà quý vị đã nhận được hoặc có một mối quan ngại khác liên quan đến quận của quý vị.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Tiếp Cận miễn cước 24/7 của quận vào bất kỳ lúc nào để nhận được sự hỗ trợ về khiếu nại. Có thể nộp khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời không cần phải tiếp theo bằng văn bản. Nếu quý vị gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau đây: Quận của quý vị cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp. Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi đơn khiếu nại của quý vị đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của sổ tay này.

Tôi Có Thể Biết Được Liệu Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa Bằng Cách Nào?

Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị một bức thư bằng văn bản để thông báo cho quý vị biết rằng khiếu nại của quý vị đã được nhận trong vòng năm ngày kể từ khi nhận. Khiếu nại nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết trước cuối ngày làm việc tiếp theo, sẽ được miễn và quý vị có thể không nhận được thư.

Khi Nào Khiếu Nại của Tôi Sẽ Được Quyết Định?

Quyết định về khiếu nại của quý vị phải được quận đưa ra trong vòng 30 ngày lịch kể từ ngày khiếu nại của quý vị được nộp.

Tôi Có Thể Biết Được Liệu Quận Đã Có Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Không Bằng Cách Nào?

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

- Gửi cho quý vị hoặc người được phê duyệt một thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được phê duyệt một Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi để cho quý vị biết về quyền yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định khiếu nại đúng hạn;
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quý vị có thể không nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định nếu khiếu nại của quý vị được gửi qua điện thoại hoặc 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 nộp.

Lưu ý: Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm vào ngày khung thời gian hết hạn. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm.

Có Thời Hạn Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

Không, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại vào bất kỳ lúc nào.

Kháng nghị

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

- Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn.

HOẶC

- Quy Trình Kháng Nghị Nhanh.

Lưu ý: Hai dạng kháng nghị này là tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện được kháng nghị giải quyết nhanh (xem bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị hoàn thành các mẫu đơn và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn kháng nghị, bao gồm chuẩn bị đơn kháng nghị bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của mẫu đơn trên trang web của họ hoặc cung cấp mẫu đơn theo yêu cầu của quý vị. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị trong việc yêu cầu tiếp tục quyền lợi bảo hiểm trong khi kháng nghị quyết định bất lợi về quyền lợi theo các quy định của liên bang.

Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn Thực Hiện Việc Gì?

Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng nghị sẽ không khiến cho quý vị mất các quyền hoặc dịch vụ hoặc gây bất lợi cho nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác (bao gồm nhà cung cấp hoặc người vận động ủng hộ) hành động thay mặt quý vị. Vui lòng lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, quận có thể yêu cầu quý vị ký tên vào một mẫu đơn cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục các quyền lợi bảo hiểm của quý vị khi có yêu cầu kháng nghị trong khung thời gian yêu cầu. Vui lòng 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 hoặc giao tận tay cho quý vị.
- Đảm bảo quý vị không trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi kháng nghị đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng về kháng nghị ủng hộ quyết định bất lợi về quyền

lợi của quận.

- Đảm bảo người ra quyết định đối với kháng nghị của quý vị là người có năng lực và không tham gia bất kỳ cấp đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện xem xét hồ sơ trường hợp 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 tranh luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được phê duyệt của quý vị, hay người đại diện hợp pháp của thành viên quá cố tham gia với tư cách các bên của kháng nghị.
- Cung cấp cho quý vị xác nhận bằng văn bản từ quận của quý vị rằng kháng nghị của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, sau khi hoàn tất quy trình giải quyết kháng nghị.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị?

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị cho quận của quý vị khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp có hợp đồng xác định rằng quý vị không đáp ứng tiêu chí tiếp cận đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đề nghị một dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho quý vị và yêu cầu quận của quý vị phê duyệt, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi hình thức hoặc tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Quận của quý vị không cung cấp dịch vụ dựa trên các mốc thời gian đã xác định trước.
- Quý vị cảm thấy quận không đáp ứng nhu cầu của quý vị đúng hạn.
- Khiếu nại, kháng nghị, hay kháng nghị nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Bằng Cách Nào?

- Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị thông qua một trong ba phương pháp sau đây:

- Gọi số điện thoại miễn cước của quận được liệt kê trên bì sỏ tay này. Sau khi gọi điện, quý vị cũng sẽ phải nộp đơn kháng nghị bằng văn bản sau đó; hoặc
- Gửi kháng nghị qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp cho quý vị nộp đơn kháng nghị). Lưu ý: Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của sỏ tay này; hoặc
- Gửi đơn kháng nghị của quý vị qua email hoặc fax. Tham khảo phần "Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị" nằm ở cuối sỏ tay này để biết thêm thông tin.

Tôi Có Thể Biết Liệu Kháng Nghị của Tôi Có Được Quyết Định Hay Không Bằng Cách Nào?

Quý vị hoặc người được phê duyệt của quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận liên quan đến quyết định về kháng nghị của quý vị. Thông báo này sẽ bao gồm thông tin sau đây:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng nghị.
- Ngày đưa ra quyết định về kháng nghị.
- Nếu kháng nghị không được giải quyết có lợi cho quý vị, thông báo đó cũng sẽ có thông tin về việc quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và cách yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Có Thời Hạn Nộp Đơn Kháng Nghị Không?

Quý vị phải nộp kháng nghị trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày có Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Không có thời hạn nộp kháng nghị khi quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm, do đó quý vị có thể nộp loại kháng nghị này vào bất kỳ lúc nào.

Kháng Nghị Của Tôi Sẽ Được Quyết Định Khi Nào?

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

Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày Để Có Quyết Định về Kháng Nghị của Tôi Thì Sao?

Nếu kháng nghị đáp ứng các tiêu chí đối với quy trình kháng nghị nhanh, nó có thể được hoàn thành nhanh hơn.

Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh Là Gì?

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 kháng nghị tiêu chuẩn có thể khiến cho tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trở nên tồi tệ hơn.
- Quy trình kháng nghị giải quyết nhanh tuân theo các thời hạn khác với quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để xem xét kháng nghị nhanh.
- Quý vị có thể yêu cầu bằng lời để được kháng nghị giải quyết nhanh.
- Quý vị không phải lập yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh bằng văn bản.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh?

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

Thông Tin Bổ Sung Về Kháng Nghị Nhanh:

- Nếu kháng nghị của quý vị đáp ứng các yêu cầu về kháng nghị nhanh, quận sẽ giải quyết kháng nghị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được.
- Nếu quận xác định rằng kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí kháng nghị nhanh, họ phải cung cấp cho quý vị thông báo bằng lời kịp thời và sẽ cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày lịch, giải thích lý do cho quyết định của họ. Sau đó kháng nghị của quý vị sẽ tuân thủ khung thời gian kháng nghị tiêu chuẩn như mô tả ở đoạn đầu của phần này.
- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí kháng nghị nhanh, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.
- Sau khi quận của quý vị 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 bằng lời và bằng văn bản.

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một thủ tục đánh giá độc lập, được thực hiện bởi một thẩm phán luật hành chính làm việc cho Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS), để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Vu lòng thể truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Xã Hội California

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm các nguồn thông tin.

Tôi Có Các Quyền Gì Về Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu một buổi điều trần trước một thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, để giải quyết vụ việc của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Tìm hiểu về các quy định điều chỉnh cách đại diện trong Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Yêu cầu tiếp tục các quyền lợi bảo hiểm của quý vị trong quá trình điều trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang quý vị yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khung thời gian yêu cầu.
- Không trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng ủng hộ quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn kháng nghị và nhận được thông báo giải quyết kháng nghị cho quý vị biết rằng quận của quý vị từ chối yêu cầu kháng nghị của quý vị.
- Khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.

Tôi Có Thể Yêu Cầu một Buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:

- Trực tuyến: tại trang web Quản Lý Hồ Sơ Kháng Nghị của Sở Dịch Vụ Xã Hội:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bảng Văn Bản: Nộp yêu cầu của quý vị cho phòng phúc lợi của quận theo địa chỉ ghi trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, 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 Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh:

- Qua Điện Thoại:
 - *Ban Điều Trần Tiểu Bang*, theo số miễn cước **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
 - *Thắc Mắc và Trả Lời Công Chúng*, theo số miễn cước **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

Có Thời Hạn Để Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày có thông báo quyết định kháng nghị bằng văn bản của quận để yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Nếu quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, quý vị có thể nộp yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang vào bất kỳ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Có, nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ được cho phép và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Điều Trần

Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng nghị được gửi đến quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu điều trần trước ngày quận của quý vị cho biết rằng dịch vụ sẽ bị dừng hoặc cắt giảm.

Lưu ý:

- Khi yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ trong quy trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ và quyết định cuối cùng của Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang xác nhận việc cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý.

Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Của Tôi?

Sau khi yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, có thể mất đến 90 ngày để nhận được quyết định.

Tôi Có Thể Nhận Được Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?

Nếu quý vị cho rằng chờ đợi lâu như vậy sẽ có 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 Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Nhanh bằng cách tự viết thư hoặc yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần viết thư giúp quý vị. Thư này phải bao gồm thông tin sau đây:

1. Giải thích chi tiết việc chờ đợi lên đến 90 ngày để có quyết định về trường hợp của quý vị sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe của quý vị, hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa.
2. Yêu cầu "điều trần nhanh" và gửi thư cùng với yêu cầu điều trần của quý vị.

Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Nhanh và xác định xem nó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của quý vị được phê duyệt, một phiên điều trần sẽ được lên lịch, và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

GIẤY ỦY CHỈ DẪN TRƯỚC

Giấy Chỉ Dẫn Trước Là Gì?

Quý vị có quyền lập giấy chỉ dẫn trước. Giấy chỉ dẫn trước là một tài liệu bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị, được luật pháp California công nhận. Đôi khi quý vị có thể nghe giấy ủy quyền trước được mô tả như ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền. Nó bao gồm thông tin về việc quý vị muốn dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp như thế nào, hoặc cho biết quý vị muốn đưa ra các quyết định gì, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói. Điều này có thể gồm có những việc như quyền chấp nhận hay từ chối điều trị y tế, phẫu thuật, hay lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Tại California, giấy chỉ dẫn trước gồm có hai phần:

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

Quận của quý vị cần có một chương trình về giấy chỉ dẫn trước. Quận của quý vị phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ dẫn trước và giải thích luật tiểu bang nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin, quý vị nên gọi số điện thoại trên bì sỏ tay này để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể nhận được một mẫu đơn để lập giấy chỉ thị trước từ quận của quý vị hoặc trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền cung cấp các hướng dẫn về giấy chỉ dẫn 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 bỏ giấy chỉ thị trước của mình vào bất kỳ lúc nào.

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

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

QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM

Trách Nhiệm Của Quận

Quận Của Tôi Chịu Trách Nhiệm Về Điều Gì?

Quận của quý vị chịu trách nhiệm về các vấn đề sau đây:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của quận hay không.
- Cung cấp dịch vụ sàng lọc và đánh giá để xác định xem quý vị có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp một số điện thoại miễn cước được trả lời 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nhận được các dịch vụ từ quận. Số điện thoại được liệt kê trên bìa sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ở gần để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ được chi trả bởi quận của quý vị khi cần thiết.
- Thông báo và cung cấp thông tin giáo dục cho quý vị về các dịch vụ được cung cấp từ quận của quý vị;
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí cho quý vị, và nếu cần, cung cấp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì khả dụng dành cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi hoặc chữ in 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 trong thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi có hiệu lực. Một sự thay đổi sẽ được xem là quan trọng khi có sự tăng hoặc giảm số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp, nếu có sự tăng hoặc giảm số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ sự thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến các quyền lợi bảo hiểm mà quý vị nhận được thông qua quận.
- Đảm bảo kết nối sự chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào khác có thể cần thiết để giúp chuyển tiếp sự chăm sóc của quý vị suôn sẻ. Điều này bao gồm đảm bảo bất kỳ giấy giới thiệu nào đến chuyên gia hoặc các nhà cung cấp khác

được theo dõi đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn sàng chăm sóc cho quý vị.

- Đảm bảo quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại, ngay cả khi họ không nằm trong mạng của quý vị trong một khoảng thời gian nhất định. Điều này là quan trọng nếu việc chuyển đổi nhà cung cấp sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng khả năng cần phải đến bệnh viện.

Có Dịch Vụ Vận Chuyển Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tham dự các cuộc hẹn khám y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp quý vị sắp xếp phương tiện đi lại. Dịch vụ vận chuyển phải được cung cấp cho thành viên Medi-Cal nào không thể tự cung cấp phương tiện đi lại và những người có điều kiện cần thiết về mặt y tế để nhận các dịch vụ được Medi-Cal chi trả. Có hai loại dịch vụ đưa đón đến các buổi hẹn:

- Phi Y Tế: vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có một cách khác để đến cuộc hẹn.
- Vận Chuyển Y Tế Phi Cấp Cứu: vận chuyển bằng xe cứu thương, xe van dành cho xe lăn, hoặc xe van chuyển đổi (litter van) dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Dịch vụ vận chuyển được cung cấp đối với các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc để mua vật tư y tế cần thiết, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình, và các thiết bị khác.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý, và quý vị cần dịch vụ vận chuyển phi y tế, thì quý vị có thể trực tiếp liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế hoặc nhà cung cấp của quý vị để được hỗ trợ. Khi quý vị liên hệ với công ty vận chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ cuộc hẹn của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế phi cấp cứu, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định dịch vụ vận chuyển y tế phi cấp cứu và giúp quý vị liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối chuyến đi của quý vị đến và về từ (các) cuộc hẹn của quý vị.

Để biết thêm thông tin và để được hỗ trợ về dịch vụ vận chuyển, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Quyền Lợi của Thành Viên

Các Quyền Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Là Gì?

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

- Được đối xử tôi trọng bản thân quý vị và tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.
- Được giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị khả dụng.
- Tham gia các quyết định liên quan đến sự chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ sự điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Nhận sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, các nghĩa vụ của quận, và các quyền của quý vị.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Không bị hạn chế ở bất kỳ hình thức nào không cần thiết về mặt y tế hay bị cô lập được áp dụng làm một phương thức cưỡng ép, kỷ luật, sự thuận tiện cho nhân viên, hay trả thù;
- Được tiếp cận kịp thời sự chăm sóc 24/7 đối với các tình trạng cần cấp cứu, khẩn cấp, hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Theo yêu cầu, nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi, chữ in lớn, và định dạng âm thanh một cách kịp thời.
- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ quận tuân theo hợp đồng với tiểu bang về tính khả dụng, khả năng, điều phối, bảo hiểm, và ủy quyền chăm sóc. Quận phải:
 - Thực hiện và có hợp đồng bằng văn bản với số lượng các nhà cung cấp đầy đủ để đảm bảo rằng thành viên Medi-Cal nào đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể nhận được các dịch vụ đó một cách kịp thời.
 - Chi trả 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 hay nhà cung cấp có hợp đồng là những người có thể cung cấp các dịch vụ đó.

Lưu ý: Quận phải đảm bảo quý vị không thanh toán thêm bất kỳ khoản gì để gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Xem bên dưới để biết thêm thông tin:

- *Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* cho các cá nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính

mạng, để ngăn ngừa bệnh tật đáng kể hoặc khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm tình trạng đau nghiêm trọng. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế cho các cá nhân dưới 21 tuổi là các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho một tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu đựng hơn.

- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* có nghĩa là một nhà cung cấp không nằm trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của quý vị, cung cấp ý kiến thứ hai của một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có năng lực trong hoặc ngoài mạng lưới mà không phải trả thêm chi phí.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà các nhà cung cấp đó đồng ý cung cấp.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được bảo hiểm của quận có đủ số lượng, thời gian, và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các thành viên đủ điều kiện Medi-Cal. Điều này bao gồm đảm bảo rằng phương pháp của quận trong việc phê duyệt thanh toán cho các dịch vụ là dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và các tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo các nhà cung cấp của quận tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để lập các mục tiêu điều trị của quý vị.
- 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 có quản lý hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần.
- Tham gia nỗ lực của tiểu bang để cung cấp các dịch vụ có năng lực về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và xuất thân văn hóa và sắc tộc đa dạng.
- Bày tỏ quyền của quý vị mà không có thay đổi có hại đối với sự điều trị của quý vị.
- Nhận được sự điều trị và dịch vụ phù hợp với các quyền của quý vị được mô tả trong sổ tay này và tất cả các điều luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
 - Khoản VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
 - Đạo Luật Cẩm Kỳ Thị Tuổi Tác năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.

- Đạo Luật Phục Hồi năm 1973.
- Khoản IX của các Tu Chính Án Giáo Dục năm 1972 (về các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Khoản II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
- Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Giá Phải Chăng.
- Quý vị có thể có các quyền bổ sung theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe hành vi. Để liên hệ với Người Vận Động Hỗ Trợ Quyền của Bệnh Nhân ở quận của quý vị, vui lòng liên hệ với quận của quý vị bằng cách sử dụng số điện thoại được liệt kê trên bìa sổ tay.

Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm

Tôi Có Những Quyền Gì Nếu Quận Từ Chối Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Hoặc Cho Rằng Tôi Cần?

Nếu quận của quý vị từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị cho rằng mình cần, quý vị có quyền nhận được thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này được gọi là "Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm". Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định đó bằng cách yêu cầu kháng nghị. Các mục bên dưới thông tin cho quý vị về Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm và cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm Là Gì?

Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo hiểm được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây được quận thực hiện:

- Từ chối hoặc cho phép hạn chế đối với một dịch vụ được yêu cầu. Điều này bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc cấp độ dịch vụ, tính cần thiết về mặt y tế, tính thích hợp, bối cảnh, hoặc hiệu quả của một quyền lợi được chi trả;
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt một dịch vụ trước đó đã được cho phép;
- Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong khung thời gian cần thiết để giải quyết khiếu nại và kháng nghị theo tiêu chuẩn. Khung thời gian bắt buộc là như sau:
 - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại cho quận và quận không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.

- Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị cho quận và quận không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày.
- Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị nhanh và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu phản đối trách nhiệm tài chính của thành viên.

Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm Là Gì?

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm là một lá thư bằng văn bản mà quận của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu họ đưa ra quyết định từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị nên nhận. Điều này bao gồm từ chối:

- Thanh toán cho một dịch vụ.
- Yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ không được bảo hiểm.
- Yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ từ hệ thống cung cấp không chính xác.
- Yêu cầu phản đối trách nhiệm tài chính.

Lưu ý: Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị biết liệu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị đã được giải quyết kịp thời hay không, hay nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong các tiêu chuẩn thời hạn của quận về việc cung cấp dịch vụ.

Thời Gian Thông Báo

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

- Cho thành viên ít nhất 10 ngày trước ngày có hành động chấm dứt, đình chỉ, hoặc cắt giảm dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đã cho phép trước đó.
- Cho thành viên trong vòng hai ngày làm việc sau khi quyết định từ chối thanh toán hoặc quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn, hoặc điều chỉnh tất cả hoặc một phần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được yêu cầu.

Liệu Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mình Muốn Không?

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị cho quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Khi quý vị liên hệ với quận của quý vị, hãy cho biết quý vị đã gặp một quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu một Buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang có trong sổ tay này và cũng sẽ được cung cấp tại văn phòng của nhà cung cấp của quý vị.

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm Cho Tôi Biết Thông Tin Gì?

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị biết:

- Hành động của quận của quý vị có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do ra quyết định.
- Các quy tắc của tiểu bang hoặc liên bang làm cơ sở cho quyết định.
- Quyền của quý vị được nộp đơn kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ, và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng nghị cho quận.
- Cách yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận đối với kháng nghị của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh;
- Cách nhận được sự giúp đỡ trong việc nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quý vị có bao nhiêu thời gian để nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền của quý vị được tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng nghị hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu chi phí của

các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.

- Khi nào quý vị phải nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm?

Khi quý vị nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm quý vị phải đọc kỹ mọi thông tin có trên thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, quận của quý vị có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng khi quý vị nộp kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không trễ hơn 10 ngày lịch sau ngày có dấu bưu điện hoặc giao Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

Trách Nhiệm của Thành Viên

Các trách nhiệm của tôi với tư cách là thành viên Medi-Cal là gì?

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

- Có mặt điều trị theo lịch. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị làm việc với nhà cung cấp của mình để phát triển các mục tiêu cho việc điều trị của quý vị và thực hiện theo các mục tiêu đó. Nếu quý vị cần phải bỏ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp của quý vị trước ít nhất 24 giờ và xếp lịch lại vào ngày giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) và giấy tờ tùy thân có hình khi quý vị nhận dịch vụ điều trị.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp của quý vị biết tất cả các mối quan ngại y tế của quý vị. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về các nhu cầu của quý vị, sự điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Đảm bảo đặt ra cho nhà cung cấp của quý vị bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.

- Thực hiện các bước hành động theo kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã nhất trí.
- Liên hệ với quận nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ của quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp của quý vị mà quý vị không thể giải quyết;
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị và quận nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của quý vị. Trường hợp này bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất kỳ thông tin y tế nào khác của quý vị có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử tôn trọng và lịch sự với nhân viên điều trị cho quý vị.
- Nếu quý vị có nghi ngờ về gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo:
 - Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ về hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi cho 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 lập tức. Cuộc gọi này miễn cước, và người gọi có thể ẩn danh.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng bị nghi ngờ qua email đến fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng mẫu đơn trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Tôi Có Phải Thanh Toán Chi Phí Dịch Vụ Medi-Cal Không?

Hầu hết mọi người trong chương trình Medi-Cal không phải trả bất kỳ thứ gì cho các dịch vụ y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc dịch vụ chăm sóc 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 giới hạn của Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải thanh toán các dịch vụ y tế hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn của Medi-Cal đối với quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải thanh toán một số tiền đối với các dịch vụ y tế hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Số tiền quý vị phải trả được gọi là 'chia sẻ chi phí'. Sau khi quý vị đã trả khoản 'chia sẻ chi phí,' Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế

được chi trả cho tháng đó. Trong các tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải thanh toán bất kỳ thứ gì.

- Quý vị có thể phải trả một khoản đồng thanh toán' đối với bất kỳ dịch vụ điều trị nào theo chương trình Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị trả một khoản chi phí xuất túi mỗi lần quý vị nhận một dịch vụ y tế hay đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ bình thường.
- Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có cần trả khoản đồng thanh toán hay không.

THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

Thông Tin Bổ Sung Áp Dụng Cho Quận/ Liên Hệ Với Quận

- **Tiếp Cận Hồ Sơ Sức Khỏe Hành Vi**

Hồ Sơ Y Tế duy trì, bảo vệ và tạo điều kiện tiết lộ hồ sơ y tế/thông tin sức khỏe. Gọi **909-421-9350** để tiếp cận Hồ Sơ Y Tế của quý vị.

- **Tiếp Cận Danh Bạ Nhà Cung Cấp**

Danh bạ nhà cung cấp của Sở Sức Khỏe Hành Vi (DBH) dành cho các thành viên, thành viên gia đình, và các thành viên tiềm năng của Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa (SMHS) và/hoặc hệ thống Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS).

- Có thể truy cập Danh Bạ Nhà Cung Cấp Tổ Chức/Cung Cấp Dịch Vụ và Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất và Dịch Vụ Phục Hồi của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần tại: <https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/>.
- Danh Bạ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần có bằng:
Các phiên bản [tiếng Anh](#), [tiếng Tây Ban Nha](#), [tiếng Quan Thoại](#), [tiếng Việt](#) và [Đọc Máy](#).
- Danh Bạ Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Dược Chất và Dịch Vụ Phục Hồi có bằng:
Phiên bản [tiếng Anh](#), [tiếng Tây Ban Nha](#), [tiếng Quan Thoại](#) và [tiếng Việt](#).

- **Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal**

Các câu lạc bộ là các Trung Tâm Hỗ Trợ Ngang Hàng cung cấp sự hỗ trợ ngang hàng, đào tạo việc làm, các hoạt động xã hội, và giáo dục cho người lớn mắc bệnh tâm thần. Quý vị có thể gọi hoặc ghé thăm một địa điểm để biết thêm thông tin, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 3 giờ chiều. Nếu có thắc mắc về cách tiếp cận dịch vụ này và để biết chi tiết về địa điểm, hãy gọi **1-888-743-1478**.

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal cũng được cung cấp trong toàn bộ Hệ Thống Chăm Sóc của Sở Sức Khỏe Hành Vi.

Nếu có thắc mắc về cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngang hàng, hãy gọi cho Phòng Quản Trị Chương Trình Ngang Hàng theo số 909-458-1527, Thứ Hai — Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

- **Hỗ Trợ Vận Chuyển Các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý**

- **Kaiser Permanente (KP)**

KP cung cấp hai loại phương tiện vận chuyển đến các cuộc hẹn:

1. **Vận Chuyển Phi Y Tế (NMT)**

Đó là gì?

NMT vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có một cách khác để đến cuộc hẹn.

Ai có thể sử dụng dịch vụ NMT?

- Quý vị phải là thành viên KP Medi-Cal.
- Quý vị không được có bất kỳ cách nào khác để đến được cuộc hẹn.
- Quý vị có thể vào và ra khỏi xe mà không cần tài xế giúp đỡ.

Lưu ý: Quý vị vẫn có thể sử dụng NMT nếu quý vị sử dụng xe lăn hoặc khung tập đi có thể gập lại vừa trong thân xe của một chiếc sedan và có thể đi bộ những quãng ngắn.

Quý vị có thể sử dụng NMT cho:

- Hẹn khám với bác sĩ.
- Dịch vụ y tế như xét nghiệm hoặc chụp X quang.
- Nhận thuốc (nếu không thể gửi qua đường bưu điện).
- Nhận vật tư hoặc thiết bị y tế.

Cách yêu cầu NMT:

Gọi cho Dịch Vụ Vận Chuyển của KP theo số **1-844-229-6230**.

- Đối với các cuộc hẹn thường xuyên:

Các chuyến đi khả dụng **từ thứ Hai – thứ Sáu, 5 giờ sáng đến 7 giờ tối.**

Mẹo: Gọi ít **nhất 3 ngày trước** cuộc hẹn hoặc sớm nhất có thể. Nếu quý vị gọi trễ hơn, có thể không có xe.

- Đối với nhu cầu khẩn cấp (như sau khi quý vị rời bệnh viện):

Gọi vào bất kỳ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

2. Vận Chuyển Y Tế Phi Cấp Cứu (EMT)

Đó là gì?

EMT là vận chuyển bằng xe cứu thương, xe van có hỗ trợ xe lăn, hoặc xe van có thang nâng cho những người không thể sử dụng phương tiện vận chuyển thông thường.

Ai có thể sử dụng dịch vụ NEMT?

- Quý vị phải là thành viên KP Medi-Cal.
- Quý vị không được có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Quý vị phải cần trợ giúp để đứng hoặc đi.

Cách Yêu Cầu EMT:

Gọi cho Trung Tâm Vận Chuyển Khu Vực KP theo số **1-833-226-6760**.

Giờ: Thứ Hai – Thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

(Trước tiên quý vị cần có sự phê duyệt của bác sĩ.)

○ Inland Empire Health Plan (IEHP)

Cách yêu cầu dịch vụ vận chuyển:

IEHP sẽ phê duyệt yêu cầu vận chuyển dựa trên nhu cầu y tế của quý vị.

Gọi **Call-the-Car (CTC)** để được trợ giúp.

- Đối với Medi-Cal: **1-855-673-3195**.
- Đối với Medicare: **1-866-880-3654**.

Quan trọng:

○ Yêu cầu phải được thực hiện ít nhất **2 ngày trước** buổi hẹn khám của quý vị.
Nếu có bất kỳ điều nào sau đây áp dụng cho quý vị, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên IEHP:

- Cuộc hẹn của quý vị cách hơn **50 dặm**.
- Quý vị cần vận chuyển bởi một nhà cung cấp khác không phải CTC.
- Chuyển đi của quý vị sau **5 giờ chiều** hoặc trước **6 giờ sáng** (trừ chạy thận).
- Quý vị cần chuyển đi bên ngoài các quận **Riverside** hoặc **San Bernardino**.

Để được trợ giúp, hãy gọi:

- Dịch Vụ Thành Viên Medi-Cal: **1-800-440-4347** (Nhấn **Lựa Chọn 2**).
 - Dịch Vụ Thành Viên Medicare: **1-877-273-4347**.
-

○ **Molina Healthcare of California**

Molina Healthcare cung cấp hai loại dịch vụ vận chuyển:

1. Vận Chuyển Phi Y Tế (NMT)

Đây là dịch vụ vận chuyển đến tận lề đường, có nghĩa là quý vị sẽ được đón và thả xuống tận cửa. Quý vị không cần giúp đỡ để vào và ra khỏi xe.

Cách yêu cầu NMT:

Gọi cho **American Logistics** theo số **1-844-292-2688**.

Giờ: Hoạt động **24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần**.

Mẹo: Gọi ít nhất **3 ngày trước** lịch hẹn hoặc sớm nhất có thể đối với các chuyến đi khẩn cấp. Chuẩn bị sẵn ID thành viên khi quý vị gọi.

2. Vận Chuyển Y Tế Phi Cấp Cứu (EMT)

Đây là dịch vụ tận nhà dành cho những người cần trợ giúp thêm, chẳng hạn như đi xe cứu thương, xe van có hỗ trợ lăn, hoặc xe van có thang nâng.

Cách yêu cầu NEMT:

- Bác sĩ của quý vị sẽ cần phải điền vào và ký vào mẫu đơn có tên là **Tuyên Bố Chứng**

Nhận của Nhà Cung Cấp (PCS) trước khi quý vị nhận được dịch vụ vận chuyển.

Quý vị có thể tìm thấy biểu mẫu đơn PCS ở đây: [Molina NEMT PCS Form](#)

- Sau khi gửi mẫu đơn, hãy gọi **American Logistics** theo số **1-844-292-2688**.

Giờ: Hoạt động **24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần**.

Mẹo: Gọi ít nhất **3 ngày trước** lịch hẹn hoặc sớm nhất có thể đối với các chuyến đi khẩn cấp. Chuẩn bị sẵn ID thành viên khi quý vị gọi.

- **Các Dịch Vụ Nhập Viện Bán Phần hiện không khả dụng tại Quận San Bernardino.**

- **Điều Trị Nội Trú (Cần có sự cho phép trước của Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino)**

Để được cho phép trước, thành viên phải liên hệ **Trung Tâm Sàng Lọc, Đánh Giá và Giới Thiệu (SARC)** theo số **1-800-968-2636**. Nhân viên SARC sẽ tiến hành sàng lọc bảo mật qua điện thoại để:

- Xác định điều kiện nhận dịch vụ Medi-Cal.
- Đánh giá nhu cầu điều trị của thành viên.

Nếu thành viên đáp ứng các tiêu chí tính cần thiết về mặt y tế, thành viên sẽ được giới thiệu đến một cơ sở điều trị nội trú, và sẽ được lên lịch hẹn dựa trên thời gian rảnh của thành viên.

- **Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất - Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú**
Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú hiện không khả dụng tại Quận San Bernardino.

- **Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Dược Chất - Quản Lý Dự Phòng**

Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là một dịch vụ điều trị dựa trên bằng chứng đối với chứng rối loạn do lạm dụng chất kích thích, trong đó thành viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ Quản Lý Dự Phòng ngoại trú có tổ chức kéo dài 24 tuần, sau đó là 6 tháng trở lên điều trị thêm và các dịch vụ hỗ trợ phục hồi mà không có khuyến khích. Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng được cung cấp tại nhiều địa điểm. Nếu có thắc mắc về cách tiếp cận dịch vụ này và để biết chi tiết về địa điểm, hãy gọi **1-800-968-2636**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

- **Cách Nộp Đơn Kháng Nghị**

Quý vị có thể gửi đơn kháng nghị qua bất kỳ phương pháp nào sau đây:

- **Gọi điện thoại:** Liên hệ với đường dây miễn cước 24/7 của Sở Sức Khỏe Hành Vi San Bernardino theo số **1-888-743-1478**. Vui lòng lưu ý rằng cũng phải nộp kháng nghị bằng văn bản sau khi thực hiện cuộc gọi này.
- **Đường bưu điện:** DBH cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp để nộp đơn kháng nghị. Ngoài ra, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị trực tiếp đến:

Attn: Access Unit

San Bernardino County Department of Behavioral Health
303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415

- **Email hoặc Fax:** Quý vị cũng có thể gửi kháng nghị qua
Email: DBHPatientRightsOffi@dbh.sbcounty.gov
Fax: 909-501-0833

- **Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Trong Cộng Đồng**

Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Trong Cộng Đồng của Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino hoạt động 24/7.

- Các đội ứng phó khủng hoảng di động trong cộng đồng phục vụ trẻ em và người lớn nào đang gặp một trường hợp khẩn cấp tâm thần, được cung cấp bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha 24/7.
- Gọi: **1-800-308-0018**.
- Nhắn tin: **909-420-0560**.

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino tuân thủ luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ mọi người, hoặc đối xử với họ theo cách khác biệt vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, xác định giới tính, hoặc thiên hướng tình dục.

Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có năng lực
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi, định dạng âm thanh hoặc điện tử dễ tiếp cận)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có năng lực
 - Thông tin viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ quận từ 12:00 sáng đến 11:59 trưa, 7 ngày trong tuần bằng cách gọi số **1-888-743-1478**. **Hoặc**, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711. Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị ở dạng chữ nổi, chữ in lớn, định dạng âm thanh hoặc điện tử dễ tiếp cận.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị cho rằng Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bị phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, di truyền thông tin, tình trạng hôn nhân, giới tính, xác định giới tính hoặc thiên hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Điều Phối Viên Dân Quyền ACA 1557. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc theo phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với Điều Phối Viên Tuân Thủ ACA 1557 trong khoảng từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 909-252-5143. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi TTY 711.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

DBH Office of Equity and Inclusion

Attn: ACA 1557 Compliance Coordinator

303 E Vanderbilt Way

San Bernardino, CA 92415

Email: ACA_1557@dbh.sbcounty.gov

- Trực tiếp: Hãy đến phòng mạch bác sĩ của quý vị hoặc Sở Sức Khỏe Hành Vi San Bernardino và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Theo phương thức điện tử: Truy cập trang web của Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino tại <https://wp.sbcounty.gov/dbh/consumerforms/>.

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California, Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc theo phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp California)**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**Sở Y Tế
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Mẫu đơn khiếu nại được cung cấp tại:

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

- Theo phương thức điện tử: Gửi thư điện tử đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu quý vị cho rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Bộ Y Tế và Dịch Vụ Dân Sinh Hoa Kỳ, Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc theo phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- Mẫu đơn khiếu nại được cung cấp tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Theo phương thức điện tử: Truy cập Cổng Khiếu Nại của Phòng Dân Quyền, tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>