



**DRUG MEDI-CAL
ORGANIZED DELIVERY
SYSTEM (DMC-ODS)**

Beneficiary Handbook

Orange County



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call - (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք -(855) 625-4657 (TTY (հեռատիպ) 1-714-834-2332):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните -(855) 625-4657 (телетайп: 1-714-834-2332).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) تماس بگیرید

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك

بالمجان. اتصل برقم (855) 625-4657 - (رقم هاتف الصم والبكم: 1-714-

834-2332).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រ លើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្លូន

គឺអាចមានសំរា ំ ំរ អុើ នក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ -(855) 625-4657
(TTY: 1-714-834-2332)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,

ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

MỤC LỤC

THÔNG TIN CHUNG	10
<u>Các Dịch Vụ Khẩn Cấp</u>	<u>10</u>
<u>Tại Sao Việc Đọc Cuốn Sổ Tay Này Lại Quan Trọng?</u>	<u>11</u>
<u>Là Thành Viên Trong Chương Trình DMC-ODS Của Quận Quý Vị, Chương Trình Của Quận</u>	
<u>Quý Vị Có Trách Nhiệm... ..</u>	<u>12</u>
<u>Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác.....</u>	<u>13</u>
<u>Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Vấn Đề Về Đọc.....</u>	<u>14</u>
<u>Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Khó Nghe</u>	<u>14</u>
<u>Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Thị Lực Bị Suy Yếu.....</u>	<u>14</u>
<u>Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư.....</u>	<u>14</u>
CÁC DỊCH VỤ	15
<u>Các Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?.....</u>	<u>15</u>
<u>Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT, Early Periodic Screening,</u>	
<u>Diagnosis, and Treatment).....</u>	<u>22</u>
LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ DMC-ODS?.....	22
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Dịch Vụ DMC-ODS?.....</u>	<u>22</u>
<u>Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ DMC-ODS Ở Đâu?</u>	<u>23</u>
<u>Chăm Sóc Sau Giờ Làm việc</u>	<u>24</u>
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Sự Giúp Đỡ?</u>	<u>24</u>
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Sự Giúp Đỡ?.....</u>	<u>24</u>
SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ	24
<u>Sự Cần Thiết Về Mặt Y tế và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng?.....</u>	<u>24</u>
<u>Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Để Được Bao Trữ Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử</u>	
<u>Dụng Chất Gây Nghiện Là Gì?.....</u>	<u>25</u>
LỰA CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP	26
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Các Dịch Vụ Rối Loạn Sử Dụng Chất</u>	
<u>Gây Nghiện Mà Tôi Cần?.....</u>	<u>26</u>
<u>Sau Khi Tôi Tìm Thấy Nhà Cung Cấp, Chương Trình Của Quận Có Thể Cho Nhà Cung Cấp</u>	
<u>Biết Các Dịch Vụ Mà Tôi Nhận Không?</u>	<u>26</u>

<u>Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?</u>	27
<u>THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH QUYỀN LỢI BẤT LỢI</u>	27
<u>Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi Là Gì?</u>	27
<u>Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi?</u>	28
<u>Có Phải Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn?</u>	29
<u>Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi Cho Tôi Biết Điều Gì?</u>	29
<u>Tôi Nên Làm Gì Khi Tôi Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi?</u>	29
<u>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ</u>	30
<u>Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Của Quận Của Tôi Thì Sao?</u>	30
<u>Tôi Có Thể Được Giúp Đỡ Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại Hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?</u>	31
<u>Nếu Tôi Cần Được Giúp Đỡ Để Giải Quyết Vấn Đề Với Chương Trình DMC-ODS Của Quận Của Tôi Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hoặc Kháng Cáo Thì Sao?</u>	31
<u>QUY TRÌNH KHIẾU NẠI</u>	31
<u>Khiếu Nại Là Gì?</u>	31
<u>Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?</u>	32
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại?</u>	32
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Chương Trình Của Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?</u>	32
<u>Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Quyết Định?</u>	32
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Chương Trình Của Quận Đã Đưa ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?</u>	33
<u>Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?</u>	33
<u>QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Nhanh)</u>	33
<u>Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?</u>	33
<u>Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo?</u>	34
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Đơn Kháng Cáo?</u>	35
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định Hay Chưa?</u>	35

<u>Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Kháng Cáo Không?</u>	36
<u>Khi Nào Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi Sẽ Được Đưa Ra?</u>	36
<u>Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 30 Ngày Để Kháng Cáo Của Tôi Được Quyết Định Thì Sao?</u>	36
<u>Kháng Cáo Nhanh Là Gì?</u>	36
<u>Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Nhanh?</u>	37
<u>QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG TIỂU BANG</u>	37
<u>Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Là Gì?</u>	37
<u>Các Quyền Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?</u>	38
<u>Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?</u>	38
<u>Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?</u>	39
<u>Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Không?</u> .	39
<u>Tôi Có Thể Tiếp Tục Các Dịch Vụ Khi Đang Đợi Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Không?</u>	39
<u>Tôi Cần Làm Gì Nếu Tôi Muốn Tiếp Tục Các Dịch Vụ Khi Đang Đợi Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?</u>	40
<u>Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 120 Ngày Để Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Của Tôi Được Quyết Định Thì Sao?</u>	40
<u>THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ TÌNH TRẠNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CALIFORNIA</u>	40
<u>Ai Có Thể Nhận Được Medi-Cal?</u>	40
<u>Tôi Có Phải Trả Tiền Cho Medi-Cal Không?</u>	41
<u>Medi-Cal Có Bao Trả Cho Phương Tiện Vận Chuyển Không?</u>	41
<u>CÁC QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA THÀNH VIÊN</u>	42
<u>Các Quyền Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS?</u>	42
<u>Các Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS?</u>	44
<u>DANH BA NHÀ CUNG CẤP</u>	45
<u>SỰ HOÁN CHUYỂN CỦA YÊU CẦU CHĂM SÓC</u>	45

Thông tin liên lạc nhanh Hệ Thống Cấp Phát Thuốc Do Medi-Cal Sắp Xếp

Dịch Vụ Hội Viên	(855) 625-4657
Đường Dây Tiếp Cận Dành Cho Người Thụ Hưởng (BAL)	(800) 723-8641
Thông tin EPSDT	(714) 834-5015
Khiếu Nại và Kháng Cáo	(866) 308-3074
Quản Lý Sử Dụng.....	(714) 834-5601
Để truy cập cuốn sổ tay này và danh bạ trực tuyến, hãy vào trang	www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

Các nguồn lực khác

Đường dây nóng ngăn ngừa tự tử 24 giờ	(877) 727-4747
Nhóm Đánh Giá Khủng Hoảng	(866) 830-6011
Đường dây không khẩn cấp NAMI (không khủng hoảng).....	(877) 910-9276



THÔNG TIN CHUNG

Các Dịch Vụ Khẩn Cấp

Các dịch vụ khẩn cấp được bao trả 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Nếu quý vị cho rằng quý vị đang gặp tình trạng khẩn cấp liên quan đến sức khỏe, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được trợ giúp.

Các Dịch Vụ Khẩn Cấp là những dịch vụ được cung cấp cho một tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần.

Tình trạng y tế khẩn cấp xảy ra khi quý vị có các triệu chứng dẫn đến cơn đau dữ dội hoặc ốm nặng hay bị thương tích, mà một người bình thường với sự thận trọng (một người không có chuyên môn về y tế với sự suy xét hoặc cẩn trọng) tin rằng, nếu không được chăm sóc y tế, có thể dẫn đến việc:

- Đặt sức khỏe của quý vị vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu quý vị đang mang thai, đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng,
- Gây ra tổn hại nghiêm trọng đến chức năng của cơ thể quý vị, hoặc
- Gây ra tổn hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ khẩn cấp không bao giờ yêu cầu sự cho phép.

Tôi phải liên lạc với ai nếu tôi có ý nghĩ tự tử?

Nếu bạn hoặc bạn biết ai đó đang gặp khủng hoảng, xin vui lòng gọi cho Đường dây nóng phòng chống tự tử quốc gia số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với người dân địa phương đang tìm kiếm sự hỗ trợ trong một cuộc khủng hoảng và để truy cập các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi (877) 727-4747 (7-CRISIS). Bạn cũng có thể lên trang <http://www.ochhealthinfo.com/bhs/about/pi/crisis/hotline>

Tại Sao Việc Đọc Cuốn Sổ Tay Này Lại Quan Trọng?

Chào mừng quý vị đến với Hệ Thống Cấp Phát Thuốc Do Medi-Cal Sắp Xếp (DMC-ODS, Drug Medi-Cal Organized Delivery System) của Quận Cam. Chúng tôi sẽ gọi hệ thống này là “Chương Trình Của Quận” trong cuốn sổ tay này. Chương Trình Của Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) cho tất cả người thụ hưởng Medi-Cal hội đủ điều kiện đang cư trú tại Quận Cam.

Sứ mệnh của chúng tôi là ngăn ngừa rối loạn sử dụng chất gây nghiện và rối loạn sức khỏe tâm thần; khi có dấu hiệu, can thiệp sớm và hợp lý; và khi đánh giá cho thấy cần được điều trị, cung cấp đúng loại biện pháp điều trị, đúng nơi, do cá nhân/chương trình thích hợp thực hiện nhằm giúp các cá nhân đạt được và duy trì chất lượng sức khỏe và trạng thái tinh thần cao nhất.

Là một người thụ hưởng, chương trình của quý vị cung cấp đầy đủ các dịch vụ điều trị SUD cho quý vị khi cần thiết về mặt y tế.

Chương Trình Của Quận yêu cầu các quyết định điều trị thay thế phải tuân thủ những tiêu chí do Hiệp Hội Y Khoa Về Nghiện Hoa Kỳ (ASAM) thiết lập. Có một số cách để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ SUD từ chương trình của quý vị. Khi quý vị yêu cầu các dịch vụ, Chương Trình Của Quận sẽ sắp xếp để quý vị nhận được đánh giá dựa trên ASAM nhằm xác định chính xác loại dịch vụ quý vị cần và trợ giúp quý vị bắt đầu càng sớm càng tốt. Trong nhiều trường hợp, điều kiện hội đủ để tiếp cận các dịch vụ này có thể được xác định và phê duyệt ngay. Tuy nhiên, một số loại dịch vụ nhất định, như các dịch vụ tại nơi cư trú hoặc dịch vụ ngoài mạng lưới yêu cầu có sự cho phép trước. Nhà cung cấp Chương Trình Của Quận của quý vị sẽ giúp hướng dẫn quý vị xuyên suốt quy trình này, nếu cần thiết.

Điều quan trọng là quý vị cần hiểu cách chương trình Hệ Thống Cấp Phát Thuốc Do Medi-Cal Sắp Xếp (DMC-ODS) làm việc để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Cuốn sổ tay này giải thích các quyền lợi của quý vị và cách để nhận được dịch vụ chăm sóc. Nó cũng giải thích rất nhiều thắc mắc của quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu về:

- Cách nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) thông qua chương trình DMC-ODS của quận quý vị.
- Các quyền lợi quý vị có thể tiếp cận
- Những điều cần làm nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên trong chương trình DMC-ODS của quận quý vị.

Nếu bây giờ quý vị chưa thể đọc cuốn sổ tay này, quý vị nên giữ cuốn sổ tay để đọc sau. Sử dụng cuốn sổ tay này làm thông tin bổ sung cho cuốn sổ tay thành viên mà quý vị đã nhận được khi quý vị ghi danh vào chương trình phúc lợi Medi-Cal hiện tại của quý vị. Nó có thể đi kèm với chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc với chương trình “Phí Dịch Vụ” Medi-Cal thông thường.

Là Thành Viên Trong Chương Trình DMC-ODS Của Quận Quý Vị, Chương Trình Của Quận Quý Vị Có Trách Nhiệm...

- Tìm hiểu xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện cho các dịch vụ DMC-ODS từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí làm việc 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần có thể cung cấp thông tin cho quý vị về cách nhận các dịch vụ từ chương trình của quận. Quý vị cũng có thể liên hệ với chương trình của quận theo số điện thoại đó để yêu cầu dịch vụ chăm sóc ngoài giờ.
- Có đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ điều trị SUD được chương trình của quận bao trả nếu quý vị cần các dịch vụ đó.
- Thông báo và cho quý vị biết về các dịch vụ có sẵn trong chương trình của quận quý vị.
- Cung cấp miễn phí cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc bằng thông dịch viên (nếu cần) và cho quý vị biết rằng có sẵn các dịch vụ thông dịch.
- Cung cấp cho quý vị các thông tin bằng văn bản về những dịch vụ có sẵn dành cho quý vị bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Cuốn sổ tay này và các tài liệu thông báo dành cho người thụ hưởng khác cũng có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ chính của người thụ hưởng, bao gồm Tiếng Ả rập, Tiếng Farsi, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt. Các tài liệu này cũng có sẵn bằng bản in chữ lớn và âm thanh, theo yêu cầu. Quý vị sẽ được cung cấp các tài liệu này vào thời điểm quý vị tham gia bất kỳ chương trình nào. Vào thời điểm đó, quý vị có thể yêu cầu bản sao bằng giấy của các tài liệu này, và quý vị sẽ được cung cấp đường dẫn trên internet đến các tài liệu đó. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu các tài liệu này từ nhà cung cấp của quý vị bất kỳ lúc nào. Để truy cập các tài liệu thông tin dành cho người thụ hưởng trực tuyến, hãy truy cập đường dẫn sau: www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS
- Cung cấp cho quý vị bất kỳ thay đổi thông tin đáng kể nào được nêu trong cuốn sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày dự tính thay đổi có hiệu lực. Thay đổi sẽ được coi là đáng kể khi có sự gia tăng hoặc giảm số lượng hoặc loại hình dịch vụ có sẵn, hoặc nếu có sự gia tăng hoặc giảm số lượng các nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể tác động đến những quyền lợi mà quý vị nhận được thông qua Chương Trình Của Quận.

- Thông báo cho quý vị nếu bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ nào được bao trả do vấn đề đối lập tôn giáo, sắc tộc hoặc đạo đức và thông báo cho quý vị về các nhà cung cấp thay thế cung cấp dịch vụ được bao trả đó.
- Đảm bảo rằng bạn đã tiếp tục truy cập vào nhà cung cấp trước đây và bây giờ là nhà cung cấp ngoài mạng trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến sức khỏe của bạn bị ảnh hưởng hoặc tăng nguy cơ nhập viện.

Quý vị có thể liên hệ với nhân viên Dịch Vụ Hội Viên của quý vị bằng cách gọi đến số **(855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều.**

Đường Dây Tiếp Cận Dành Cho Người Thụ Hưởng (BAL) của Chương Trình Của Quận cũng có nhân viên và vận hành Đường Dây Tiếp Cận miễn phí 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị có thể sử dụng BAL **bất kỳ lúc nào bằng cách gọi đến số (800) 723-8641.**

Cả hai đường dây điện thoại đều do các bác sĩ nói ngôn ngữ không phải Tiếng Anh (chính) thông dụng của đa số những người gọi ở Quận Cam, bao gồm Tiếng Ả rập, Tiếng Farsi, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt. Dịch vụ thông dịch cho các ngôn ngữ khác cũng có sẵn theo yêu cầu.

Đối với những người gọi yêu cầu các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ khác, Chương Trình của quý vị sử dụng Đường Dây Ngôn Ngữ qua điện thoại hoặc các dịch vụ thông dịch tương đương khác. Dịch Vụ Tiếp Âm California, tuân thủ ADA và cung cấp đầy đủ các dịch vụ tiếp âm bao gồm việc sử dụng TTY, được sử dụng cho những người gọi Khiếm Thính / Khó Nghe. **Quý vị có thể liên hệ với Hộp Thư Thoại Dịch Vụ Tiếp Âm hoặc TTY Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha bằng cách gọi đến (800) 855-7100.**

Ngoài ra, Dịch Vụ Tiếp Âm Video (VRS) dành cho Người Khiếm Thính / Khó Nghe có sẵn 24/7. VRS kết nối tự động khi người dùng điện thoại video Khiếm Thính / Khó Nghe gọi đến hoặc được liên hệ.

Đối với các câu hỏi về Quản Lý Sử Dụng, hãy gọi (714) 834-5601 Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác

Tất cả các tài liệu bằng văn bản đều có sẵn bằng những ngôn ngữ chính của Quận. Thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ thông dịch có sẵn bằng tất cả những ngôn ngữ chính tại các địa điểm điều trị. Khi cần thiết, chương trình cũng sử dụng Đường Dây Ngôn Ngữ điện thoại cung cấp các

dịch vụ thông dịch bằng tất cả các ngôn ngữ. Hãy hỏi nhà cung cấp của quý vị về bất kỳ tài liệu nào quý vị muốn nhận bằng ngôn ngữ khác.

Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Vấn Đề Về Đọc

Tất cả các tài liệu thông tin đều có sẵn ở các định dạng thay thế, như chữ in lớn hoặc âm thanh. Quý vị có thể hỏi nhà cung cấp của quý vị về các phiên bản này bất kỳ lúc nào hoặc quý vị cũng có thể tiếp cận các tài liệu này bất kỳ lúc nào bằng cách nhấp vào đường dẫn sau:

www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Khó Nghe

Dịch Vụ Tiếp Âm California cung cấp đầy đủ các dịch vụ tiếp âm bao gồm sử dụng TTY và VRS cho những người gọi khó nghe. Quý vị có thể liên hệ với **Dịch Vụ Tiếp Âm California bằng cách gọi đến số (800) 855-7100**.

Dịch vụ tiếp âm video cũng có thể được sử dụng cho những người thụ hưởng bị khiếm thính hoặc khó nghe. VRS kết nối tự động khi người dùng điện thoại video Khiếm Thính / Khó Nghe gọi đến hoặc được liên hệ.

Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Thị Lực Bị Suy Yếu

Các tài liệu thông tin cũng có sẵn trong đĩa âm thanh (CD) từ nhà cung cấp của quý vị và tại www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS bằng tất cả các ngôn ngữ chính.

Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư

Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ chính tại địa điểm điều trị và sẽ được cung cấp cho quý vị khi ghi danh.

CÁC DỊCH VỤ

Các Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?

Các dịch vụ DMC-ODS là những dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho những người có ít nhất một SUD mà bác sĩ thông thường không thể chữa trị được.

Các dịch vụ DMC-ODS bao gồm:

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú
- Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Nằm Viện Bán Trú (chỉ có sẵn ở một số quận, không có sẵn tại Quận Cam)
- Điều Trị Tại Nhà (phải được quận cho phép trước)
- Kiểm Soát Cai Nghiện
- Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện
- Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (thay đổi tùy theo quận)
- Các Dịch Vụ Phục Hồi
- Quản Lý Trường Hợp

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về mỗi dịch vụ DMC-ODS có thể có sẵn dành cho quý vị, hãy xem mô tả dưới đây.

- **Các Dịch Vụ Ngoại Trú**
 - Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên tối đa chín tiếng một tuần dành cho người lớn và ít hơn sáu tiếng mỗi tuần cho trẻ vị thành niên khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân thủ kế hoạch cá nhân hóa của khách hàng. Các dịch vụ có thể do chuyên viên được cấp phép hoặc tư vấn viên được chứng nhận cung cấp tại địa điểm phù hợp trong cộng đồng.
 - Các Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm việc tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, các dịch vụ bảo đảm, giáo dục thành viên, các dịch vụ thuốc men, các dịch vụ can thiệp khủng hoảng và lập kế hoạch xuất viện.
 - Các dịch vụ Không Sử Dụng Chất Gây Nghiện Ngoại Trú (ODF) có sẵn tại quận và là các chương trình được vận hành có hợp đồng trong toàn quận. Các phòng khám ngoại trú mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, giờ làm việc buổi tối ít nhất một tối mỗi tuần tại hầu hết các địa điểm. Các nhà cung cấp có hợp đồng cũng cung cấp các dịch vụ ngoại trú ít nhất 6 tiếng vào Thứ Bảy. Hãy gặp nhà cung cấp của quý vị để biết giờ làm việc cụ thể của họ.

- Hệ thống chăm sóc SUD dành cho người lớn cũng hợp tác với các cơ quan khác, như Chương Trình Quản Chế, Tòa Án Hợp Tác, Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội để cung cấp các chương trình chuyên biệt cho những người thụ hưởng DMC. Các dịch vụ chuyên biệt bao gồm: Sinh Sản, Tòa Án Về Chất Gây Nghiện, Tòa Án DUI, AB 109, CalWORKs và Khiếm Thính và Khó Nghe. Hầu hết các chương trình chuyên biệt này cần có giấy giới thiệu trực tiếp từ các cơ quan đối tác.
- Các dịch vụ ODF dành cho trẻ vị thành niên cũng có sẵn ở mỗi khu vực trong quận và được cung cấp tuân theo Hướng Dẫn Điều Trị Dành Cho Thanh Thiếu Niên hiện hành do Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần và Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (SAMHSA, Substance Abuse and Mental Health Services Administration) khuyến nghị.
- **Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu**
 - Các dịch vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho các thành viên (ít nhất chín tiếng với tối đa 19 tiếng một tuần dành cho người lớn và tối thiểu sáu tiếng với tối đa 19 tiếng một tuần dành cho trẻ vị thành niên) khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân theo kế hoạch cá nhân hóa của khách hàng. Các dịch vụ chủ yếu bao gồm việc tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể do một tư vấn viên được chứng nhận cung cấp tại địa điểm phù hợp trong cộng đồng.
 - Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm các cấu phần giống như Các Dịch Vụ Ngoại Trú. Số giờ dịch vụ tăng lên là điểm khác biệt chính.
 - Các dịch vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu (IOT) có sẵn tại quận và các chương trình được vận hành có hợp đồng trong toàn quận. Các phòng khám IOT mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, làm việc buổi tối ít nhất một tối mỗi tuần tại hầu hết các địa điểm. Các nhà cung cấp có hợp đồng cũng cung cấp các dịch vụ ngoại trú ít nhất 6 tiếng vào Thứ Bảy. Hãy gặp nhà cung cấp của quý vị để biết giờ làm việc cụ thể của họ.
 - Hệ thống chăm sóc SUD dành cho người lớn cũng hợp tác với các cơ quan khác, như Chương Trình Quản Chế, Tòa Án Hợp Tác, Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội để cung cấp các chương trình chuyên biệt cho những người thụ hưởng DMC. Các dịch vụ chuyên biệt bao gồm: Sinh Sản, Tòa Án Về Chất Gây Nghiện, Tòa Án DUI, AB 109, CalWORKs và Khiếm Thính, Khó Nghe. Hầu hết các chương trình chuyên biệt này cần có giấy giới thiệu trực tiếp từ các cơ quan đối tác.

- Các dịch vụ IOT dành cho trẻ vị thành niên cũng có sẵn ở mỗi khu vực trong quận và được cung cấp tuân theo Hướng Dẫn Điều Trị Dành Cho Thanh Thiếu Niên hiện tại do SAMHSA khuyến nghị. Khi cần thiết về mặt y tế, trẻ vị thành niên có thể nhận được mức dịch vụ bổ sung, theo quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Để có thêm thông tin về quyền lợi này, hãy xem phần EPSDT dưới đây.
- **Nằm Viện Bán Trú** (chỉ có sẵn ở một số quận)
 - Các dịch vụ Nằm Viện Bán Trú gồm từ 20 giờ trở lên chương trình chuyên sâu lâm sàng mỗi tuần, như được quy định trong kế hoạch điều trị của hội viên. Thông thường, các chương trình nằm viện bán trú có khả năng tiếp cận trực tiếp các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm, và đáp ứng các nhu cầu đã được xác định để đảm bảo việc theo dõi và quản lý hàng ngày nhưng có thể được thực hiện một cách hợp lý trong môi trường ngoại trú có cấu trúc.
 - Các dịch vụ Nằm Viện Bán Trú tương tự như các dịch vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu, số giờ và khả năng tiếp cận bổ sung các dịch vụ y tế cao hơn là những điểm khác biệt chính.
 - Chương trình của Quận Cam cung cấp mức độ chăm sóc này.
- **Điều Trị Tại Nhà** (phải được quận cho phép)
 - Điều Trị Tại Nhà là chương trình tại nhà ngắn hạn, 24 giờ không liên quan đến y tế, không điều trị tại viện, cung cấp các dịch vụ phục hồi cho những thành viên được chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân theo kế hoạch điều trị cá nhân hóa. Mỗi thành viên sẽ sống tại nhà và sẽ được hỗ trợ để nỗ lực phục hồi, duy trì và áp dụng các kỹ năng sống độc lập và tương tác giữa các cá nhân cũng như tiếp cận các hệ thống hỗ trợ của cộng đồng. Các nhà cung cấp và cư dân sẽ hợp tác để xác định những rào cản, đặt ra các ưu tiên, lập mục tiêu, tạo lập kế hoạch điều trị và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Mục tiêu bao gồm việc duy trì kiêng kham, chuẩn bị ngăn ngừa các yếu tố kích thích gây tái phát, nâng cao sức khỏe cá nhân và chức năng xã hội, và tham gia vào quá trình chăm sóc liên tục.
 - Các dịch vụ tại nhà phải có sự cho phép trước của chương trình của quận. Mỗi sự cho phép dịch vụ tại nhà có thể lên tới tối đa 90 ngày dành cho người lớn và 30 ngày dành cho thanh thiếu niên. Chỉ được sử dụng hai lần cho phép đối với các

dịch vụ tại nhà trong giai đoạn một năm. Có thể có một lần gia hạn 30 ngày mỗi năm dựa trên sự cần thiết về y tế. Phụ nữ có thai có thể nhận các dịch vụ tại nhà từ ngày cuối cùng của tháng đến ngày thứ 60 sau khi sinh nở. Các thành viên hội đủ điều kiện Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) (dưới 21 tuổi) sẽ không bị giới hạn về sự cho phép được mô tả ở trên miễn là sự cần thiết về y tế yêu cầu các dịch vụ tại nhà liên tục.

- Các Dịch Vụ Tại Nhà bao gồm tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, các dịch vụ hợp tác, giáo dục thành viên, các dịch vụ thuốc men, thuốc men đảm bảo (các cơ sở sẽ lưu trữ tất cả thuốc men của cư dân và nhân viên cơ sở có thể hỗ trợ cư dân tự quản lý thuốc men), các dịch vụ can thiệp khủng hoảng, phương tiện đưa đón (cung cấp hoặc bố trí phương tiện đưa đón đến và từ địa điểm điều trị cần thiết về mặt y tế) và lập kế hoạch xuất viện.

- **Kiểm Soát Cai Nghiện**

- Các dịch vụ Kiểm Soát Cai Nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân theo kế hoạch cá nhân hóa của khách hàng. Mỗi thành viên sẽ cư trú tại cơ sở nếu nhận được dịch vụ tại nhà và sẽ được giám sát trong suốt quá trình cai nghiện. Các dịch vụ tái phục hồi hoặc phục hồi cần thiết về mặt y tế được cung cấp tuân theo kế hoạch cá nhân hóa của khách hàng do bác sĩ được cấp phép, bác sĩ kê toa được cấp phép chỉ định, và được phê duyệt và cho phép theo các yêu cầu của Tiểu Bang California.
- Các Dịch Vụ Kiểm Soát Cai Nghiện bao gồm tiếp nhận và đánh giá, theo dõi (để đánh giá trạng thái sức khỏe và phản ứng với bất kỳ loại thuốc được kê toa nào), các dịch vụ y tế, và lập kế hoạch xuất viện.
- Chương trình của quý vị cung cấp các chương trình kiểm soát cai nghiện không liên quan đến y tế, không điều trị tại viện, tại nhà, sử dụng hệ thống cai nghiện mô hình xã hội, tối đa bảy (7) ngày. Ít nhất một nhà cung cấp cho phép và quản lý thuốc men được người thụ hưởng sử dụng để hỗ trợ giảm cảm giác khó chịu hoặc các tác dụng phụ của việc cai nghiện.
- Những thành viên hội đủ điều kiện có thể nhận các dịch vụ điều trị Kiểm Soát Cai Nghiện Nội Trú tại các bệnh viện chăm sóc cấp tính. Các dịch vụ kiểm soát cai nghiện có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Nếu quý vị gặp phải các triệu chứng khi cai nghiện cấp tính hoặc nghiêm trọng, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất.

- **Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện**
 - Các dịch vụ Chương Trình Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện (OTP/NTP) được cung cấp tại các cơ sở được cấp phép NTP. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp tuân theo kế hoạch cá nhân hóa của khách hàng do bác sĩ được cấp phép, bác sĩ kê toa được cấp phép chỉ định, và được phê duyệt và cho phép theo các yêu cầu của Tiểu Bang California. Các bác sĩ OTP/NTP phải cung cấp và kê toa thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc DMC-ODS bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone, và disulfiram.
 - Một thành viên phải nhận được ít nhất 50 phút tư vấn với chuyên gia trị liệu hoặc tư vấn viên trong tối đa 200 phút mỗi tháng, mặc dù các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp dựa trên sự cần thiết về y tế.
 - Các Dịch Vụ Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện bao gồm các cấu phần giống như Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, bao gồm trị liệu tâm lý y khoa với cuộc thảo luận trực tiếp được bác sĩ thực hiện trên cơ sở cá nhân với thành viên.
 - Các dịch vụ NTP có sẵn dành cho người lớn, từ 18 tuổi trở lên, bảy (7) ngày một tuần và được cung cấp bởi các cơ sở NTP được cấp phép. Quý vị phải là cư dân của Quận Cam để nhận các dịch vụ NTP tại các cơ sở NTP ở Quận Cam.
 - Liều miễn phí dành cho cư dân Quận Cam tại các quận khác tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể, và quy trình do quận cung cấp liều miễn phí quyết định. Quận Cam cung cấp liều miễn phí cho người thụ hưởng DMC, cư dân của những Quận khác tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể và khi cần thiết về mặt y tế. Những người thụ hưởng cần liên lạc với NTP để xác định các bước cần thiết để được nhận liều miễn phí ngoài quận cư trú.
- **Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (thay đổi tùy theo quận)**
 - Các Dịch Vụ Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT) có sẵn bên ngoài phòng khám OTP. MAT nghĩa là sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với trị liệu tư vấn và hành vi, nhằm cung cấp phương pháp tiếp cận toàn thể cho việc điều trị SUD. Việc cung cấp mức độ dịch vụ này không bắt buộc cho các quận tham gia.
 - Các dịch vụ MAT bao gồm đặt hàng, kê toa, quản lý và kiểm soát tất cả các loại thuốc cho SUD. Đặc biệt, đối với trường hợp lệ thuộc vào ma túy và đồ uống có cồn, có các lựa chọn thuốc được thiết lập tốt. Các bác sĩ và người kê toa khác có thể cung cấp thuốc cho thành viên được bao trả theo danh mục DMC-ODS bao

gồm buprenorphine, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất kỳ loại thuốc nào được FDA phê duyệt để điều trị SUD.

- MAT được cung cấp khi cần thiết về mặt y tế và có thể kết hợp với bất kỳ mức độ chăm sóc ASAM nào được bao trả theo chương trình. MAT cũng được cung cấp cho những người thụ hưởng trong môi trường hình sự để giúp chuyển họ sang các chương trình DMC-ODS nhằm tiếp tục việc điều trị của họ. Các cán bộ quản lý trường hợp giúp điều phối việc điều trị và các dịch vụ bổ sung để hỗ trợ việc chuyển đổi này.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị không cung cấp các dịch vụ MAT tại cơ sở, nhà cung cấp của quý vị có thể giúp điều phối và kết nối quý vị với một chương trình MAT, để quý vị có thể nhận các dịch vụ MAT nếu cần thiết.

- **Các Dịch Vụ Phục Hồi**

- Các Dịch Vụ Phục Hồi rất quan trọng đối với sự hồi phục và sức khỏe của thành viên. Cộng đồng điều trị trở thành cơ quan trị liệu và thông qua đó các thành viên được trao quyền và chuẩn bị để quản lý sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. Vì vậy, việc điều trị phải nhấn mạnh vai trò trung tâm của thành viên trong việc quản lý sức khỏe của họ, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các nguồn hỗ trợ bên trong và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục cho thành viên.
- Các Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm tư vấn cá nhân và theo nhóm; hỗ trợ điều trị lạm dụng chất gây nghiện/kiểm soát phục hồi (hướng dẫn phục hồi, ngăn ngừa tái nghiện, và các dịch vụ đồng đẳng); và quản lý trường hợp (kết nối với hỗ trợ giáo dục, học nghề, gia đình, hỗ trợ dựa trên cộng đồng, nhà ở, phương tiện đi lại, và các dịch vụ khác dựa trên nhu cầu).
- Quý vị hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ duy trì hồi phục để hỗ trợ quý vị luôn tỉnh táo và hỗ trợ quý vị khi quý vị chuyển ra khỏi việc điều trị có cấu trúc. Tất cả các mức độ chăm sóc của chương trình đều cung cấp các dịch vụ phục hồi cho người thụ hưởng của quận, những người không còn tham gia tích cực trong việc điều trị SUD có cấu trúc nữa.

- **Quản Lý Trường Hợp**

- Các Dịch Vụ Quản Lý Trường Hợp hỗ trợ nhân viên tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị làm việc, học nghề, phục hồi, và cộng đồng khác. Các dịch vụ này tập trung vào điều phối việc chăm sóc SUD, lồng ghép xung quanh chăm sóc ban đầu đặc biệt cho các thành viên bị SUD mạn tính, và liên quan đến hệ thống hình sự, nếu cần thiết.
- Dịch Vụ Quản Lý Trường Hợp bao gồm đánh giá toàn diện và tái đánh giá định kỳ các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu tiếp tục dịch vụ quản lý trường hợp; chuyển sang các mức độ chăm sóc SUD cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và sửa đổi định kỳ kế hoạch của khách hàng bao gồm các hoạt động dịch vụ; hoạt động giao tiếp, điều phối, giới thiệu và có liên quan; kiểm soát việc thực hiện dịch vụ để đảm bảo thành viên có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống thực hiện dịch vụ; kiểm soát sự tiến bộ của thành viên; và hỗ trợ thành viên, kết nối với việc chăm sóc sức khỏe thể chất và tâm thần, phương tiện vận chuyển và duy trì các dịch vụ chăm sóc ban đầu.
- Quản lý trường hợp phải phù hợp và không xâm phạm tính bảo mật của bất kỳ thành viên nào được quy định trong luật Liên Bang và Tiểu bang California.
- Chương trình của quý vị cung cấp các dịch vụ quản lý trường hợp do nhân viên được cấp phép, được chứng nhận và đăng ký ở tất cả các mức độ chăm sóc. Cán bộ quản lý trường hợp của quý vị có thể giúp cung cấp hỗ trợ quý vị, điều phối việc chăm sóc sức khỏe thể chất và tâm thần, hỗ trợ phương tiện đi lại, nhà ở, các dịch vụ học nghề, giáo dục và chuyển tiếp để giúp quý vị quay lại con đường quý vị muốn trở thành.
- Số lượng và loại quản lý trường hợp mà người thụ hưởng nhận được phụ thuộc vào các nhu cầu cụ thể của cá nhân, và quản lý trường hợp được cung cấp phù hợp với kế hoạch cá nhân hóa của từng người. Trong một số trường hợp, người thụ hưởng sẽ nhận được các dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu và chuyên sâu hơn để hỗ trợ họ tham gia thành công vào các dịch vụ điều trị SUD. Điều này sẽ được xác định bởi người thụ hưởng và nhà cung cấp, dựa trên các nhu cầu của người thụ hưởng. Quý vị có thể thảo luận các dịch vụ quản lý trường hợp với nhà cung cấp của mình để đảm bảo quý vị nhận được lợi ích cao nhất theo chương trình của quý vị.

Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT, Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment)

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị có thể nhận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bổ sung theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT bao gồm khám sàng lọc, thị giác, nha khoa, thính giác và tất cả các dịch vụ tùy chọn và bắt buộc cần thiết về mặt y tế khác được liệt kê trong luật liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để khắc phục hoặc cải thiện các khuyết tật, bệnh tật và tình trạng thể chất và tâm thần được xác định trong buổi khám sàng lọc EPSDT cho dù các dịch vụ này có được bao trả cho người lớn hay không. Yêu cầu về sự cần thiết về mặt y tế và hiệu quả chi phí là các giới hạn hoặc loại trừ duy nhất áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Để biết mô tả hoàn chỉnh của các dịch vụ EPSDT có sẵn và để được trả lời thắc mắc, vui lòng gọi đến Phòng Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Dự Phòng Dành Cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số (714) 834-5015.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ DMC-ODS?

Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Dịch Vụ DMC-ODS?

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quý vị có thể nhận các dịch vụ bằng cách tự hỏi chương trình của quận về các dịch vụ đó. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của quận được liệt kê ở phần trước của cuốn sổ tay này. Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình của quận quý vị để nhận các dịch vụ điều trị SUD theo các cách khác. Chương trình của quận quý vị phải chấp nhận giới thiệu nhận các dịch vụ điều trị SUD từ bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác, những người cho rằng quý vị có thể cần những dịch vụ này và từ chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý Medi-Cal, nếu quý vị là một thành viên. Nhà cung cấp hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý Medi-Cal thường sẽ cần sự cho phép của quý vị, hoặc sự cho phép của phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ để thực hiện việc giới thiệu, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Những người và các tổ chức khác cũng có thể thực hiện giới thiệu đến quận, bao gồm trường học; phòng dịch vụ xã hội hoặc phúc lợi quận; những người bảo hộ, giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được bao trả có sẵn thông qua mạng lưới nhà cung cấp của Quận Cam. Nếu nhà cung cấp có hợp đồng từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bao trả nào, Quận Cam sẽ sắp xếp một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ. Quận Cam sẽ trả lời kịp thời việc giới thiệu và điều phối trong trường hợp dịch vụ được bao trả không có sẵn từ nhà cung cấp vì những phản đối tôn giáo, đạo đức hay phẩm hạnh đối với dịch vụ được bao trả.

Quận Cam cung cấp chương trình khám sàng lọc ban đầu để xác định mức độ chăm sóc phù hợp cho người thụ hưởng. Người thụ hưởng được giới thiệu đến mức độ chăm sóc phù hợp được chương trình khám sàng lọc ban đầu xác định và nhà cung cấp thực hiện đánh giá hoàn chỉnh các nhu cầu của người thụ hưởng, dựa trên tiêu chí ASEM. Nếu xác định được rằng người thụ hưởng phù hợp với mức độ chăm sóc được cung cấp bởi nhà cung cấp đó, nhà cung cấp cũng hoàn tất tất cả các bước đăng ký ghi danh cần thiết để bắt đầu cung cấp các dịch vụ cho người thụ hưởng ngay. Đối với các dịch vụ ngoại trú, các buổi hẹn thăm khám được cung cấp trong vòng 10 ngày kể từ khi yêu cầu đầu tiên được đưa ra. Các dịch vụ NTP được cung cấp trong vòng 3 ngày, và sự cho phép chăm sóc tại nhà diễn ra vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày yêu cầu đầu tiên được đưa ra.

Nếu đánh giá hoàn chỉnh được nhà cung cấp đầu tiên xác định rằng người thụ hưởng phù hợp với mức độ chăm sóc khác hơn mức độ đang được cung cấp, nhà cung cấp sẽ làm việc với người thụ hưởng để kết nối người thụ hưởng với nhà cung cấp thích hợp. Chương trình cung cấp “chuyển tiếp chăm sóc” để quá trình này diễn ra dễ dàng hơn. Chuyển tiếp chăm sóc yêu cầu văn bản ủy quyền tiết lộ của người thụ hưởng (ATD) đối với thông tin sức khỏe được bảo vệ của người thụ hưởng cho nhà cung cấp tiếp nhận người thụ hưởng. Điều này cho phép các nhà cung cấp trong mạng lưới trao đổi thông tin với nhau và với người thụ hưởng để đảm bảo rằng việc giới thiệu và kết nối đến các dịch vụ khác được hoàn tất thành công.

Chương trình cũng cung cấp chuyển tiếp chăm sóc và kết nối đến các mức độ chăm sóc ASEM khác khi người thụ hưởng tiến bộ trong quá trình điều trị. Người thụ hưởng có thể bắt đầu việc điều trị ở một mức độ chăm sóc nhưng sau đó có thể cần chuyển sang mức độ khác, cao hơn hoặc thấp hơn. Trong trường hợp đó, cán bộ quản lý trường hợp của người thụ hưởng sẽ làm việc với người thụ hưởng để giúp chuyển tiếp người thụ hưởng sang mức độ thích hợp và sẽ cung cấp chuyển tiếp chăm sóc. Nếu quý vị có thắc mắc về chuyển tiếp chăm sóc, hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho dịch vụ thành viên.

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ DMC-ODS Ở Đâu?

Quận Cam đang tham gia vào chương trình thử nghiệm DMC-ODS. Vì quý vị là cư dân của Quận Cam quý vị có thể nhận các dịch vụ DMC-ODS trong quận quý vị sinh sống thông qua chương trình quận DMC-ODS. Chương trình của quận có các nhà cung cấp điều trị SUD sẵn sàng điều trị các tình trạng bệnh lý được chương trình bao trả. Những quận khác cung cấp các dịch vụ Medi-Cal Thuốc không tham gia vào chương trình thử nghiệm DMC-ODS sẽ có thể cung cấp các dịch vụ DMC thông thường cho quý vị nếu cần thiết. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng hội đủ điều kiện cho các dịch vụ EPSDT trong bất kỳ quận nào của tiểu bang.

Chăm Sóc Sau Giờ Làm việc

Đường Dây Tiếp Cận Dành Cho Người Thụ Hưởng 24 giờ (800) 723-8641 sẵn sàng trả lời các cuộc gọi sau giờ làm việc về việc tiếp cận các dịch vụ và để thực hiện việc giới thiệu, khi thích hợp. Nếu có trường hợp khẩn cấp cần chăm sóc y tế, thành viên có thể được chuyển hướng đến hệ thống 911.

Nếu quý vị đã đăng ký ghi danh với một nhà cung cấp, nhà cung cấp của quý vị cũng cung cấp hỗ trợ sau giờ làm việc. Vui lòng tham khảo gói thông tin đăng ký ghi danh của quý vị để có thông tin liên hệ sau giờ làm việc của nhà cung cấp cụ thể.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Sự Giúp Đỡ?

Rất nhiều người gặp những giai đoạn khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp các vấn đề SUD. Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ khi tự hỏi bản thân quý vị liệu quý vị có cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp hay không là tin tưởng vào bản thân quý vị. Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho Medi-Cal, và quý vị cho rằng quý vị có thể cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp, quý vị nên yêu cầu đánh giá từ chương trình của quận quý vị để tìm hiểu chắc chắn vì quý vị hiện đang cư trú trong một quận tham gia DMC-ODS.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Sự Giúp Đỡ?

Quý vị có thể liên hệ với chương trình DMC-ODS của quận tham gia để thực hiện đánh giá cho con em quý vị hoặc thanh thiếu niên nếu quý vị cho rằng trẻ có dấu hiệu của SUD. Nếu con em quý vị hoặc thanh thiếu niên đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal và đánh giá của quận chỉ ra rằng cần có các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện và đồ uống có cồn được quận tham gia bao trả, quận sẽ sắp xếp để con em quý vị hoặc thanh thiếu niên nhận được các dịch vụ.

SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ

Sự Cần Thiết Về Mặt Y tế và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng?

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận các dịch vụ điều trị SUD thông qua chương trình DMC-ODS của quận quý vị là ‘sự cần thiết về mặt y tế.’ Điều này có nghĩa là bác sĩ hoặc chuyên

viên được cấp phép khác sẽ trao đổi với quý vị để quyết định liệu các dịch vụ có cần thiết về mặt y tế không, và liệu có ích cho quý vị khi nhận các dịch vụ đó không.

Sự cần thiết về mặt y tế là rất quan trọng bởi vì nó sẽ giúp xác định liệu quý vị có hội đủ điều kiện cho các dịch vụ DMC-ODS hay không, và loại dịch vụ DMC-ODS nào là phù hợp. Xác định sự cần thiết về mặt y tế là một phần rất quan trọng trong quy trình nhận các dịch vụ DMC-ODS.

Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Để Được Bao Trữ Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Là Gì?

Là một phần trong quy trình đưa ra quyết định liệu quý vị có cần các dịch vụ điều trị SUD hay không, chương trình DMC-ODS của quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định liệu các dịch vụ có cần thiết về mặt y tế, như được giải thích ở trên, hay không. Phần này giải thích cách quận tham gia của quý vị đưa ra quyết định.

Để nhận dịch vụ thông qua DMC-ODS, quý vị phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- Quý vị đã đăng ký ghi danh Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú trong một quận tham gia DMC-ODS.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ Sổ Tay Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn tâm Thần (DSM) cho Chứng Rối Loạn Nghiện và Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện với một số trường hợp ngoại lệ dành cho thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, được đánh giá là ‘có nguy cơ’ phát triển SUD.
- Quý vị phải đáp ứng định nghĩa của Tổ Chức Thuốc Gây Nghiện Xã Hội Hoa Kỳ (ASAM) về sự cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ dựa trên Các Tiêu Chí của ASEM (Các Tiêu Chí ASEM là những tiêu chuẩn quốc gia điều trị các tình trạng nghiện hoặc liên quan đến chất gây nghiện).

Quý vị không cần biết quý vị có chẩn đoán hay không để yêu cầu giúp đỡ. Chương trình DMC-ODS của quận quý vị sẽ giúp quý vị nhận thông tin này và sẽ xác định sự cần thiết về mặt y tế với một đánh giá.

LỰA CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

Làm Thế Nào Để Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Các Dịch Vụ Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?

Chương trình quận có thể đặt ra một số giới hạn trong việc lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Chương trình DMC-ODS của quận quý vị phải cho quý vị cơ hội lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp khi quý vị bắt đầu các dịch vụ lần đầu tiên, trừ khi chương trình của quận có lý do hợp lý tại sao chương trình không thể cung cấp một lựa chọn, ví dụ, chỉ có một nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ mà quý vị cần. Chương trình của quận quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi các nhà cung cấp. Khi quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do hợp lý cho việc chương trình không thể làm như vậy.

Đôi khi, nhà cung cấp có hợp đồng của quận tự rời khỏi mạng lưới của quận hoặc theo yêu cầu của chương trình quận. Nếu xảy ra trường hợp đó, chương trình của quận phải thực hiện nỗ lực với thiện chí để cung cấp thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng với một nhà cung cấp có hợp đồng với quận trong vòng 15 ngày sau khi nhận được hoặc đưa ra thông báo chấm dứt hợp đồng, cho mỗi cá nhân đang nhận các dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp.

Sau Khi Tôi Tìm Thấy Nhà Cung Cấp, Chương Trình Của Quận Có Thể Cho Nhà Cung Cấp Biết Các Dịch Vụ Mà Tôi Nhận Không?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị, và chương trình của quận đều tham gia vào việc đưa ra quyết định các dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua quận theo các tiêu chí cần thiết về mặt y tế và danh sách các dịch vụ được bao trả. Đôi khi, quận sẽ để quý vị và nhà cung cấp của quý vị đưa ra quyết định. Trong những trường hợp còn lại, chương trình của quận có thể bắt buộc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chương trình của quận xem xét các lý do nhà cung cấp cho rằng quý vị cần dịch vụ trước khi dịch vụ được cung cấp. Chương trình của quận phải sử dụng một chuyên viên có chuyên môn để xem xét. Quy trình xem xét này được gọi là quy trình cho phép thanh toán của chương trình.

Quy trình cho phép của chương trình quận phải tuân theo lịch trình cụ thể. Đối với sự cho phép tiêu chuẩn, chương trình phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu hoặc nếu chương trình của quận cho rằng sẽ có lợi cho quý vị khi nhận được thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị, lịch trình

có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày. Ví dụ về trường hợp việc gia hạn sẽ có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng có thể phê duyệt yêu cầu cho phép của nhà cung cấp của quý vị nếu chương trình của quận có thông tin bổ sung từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu chương trình của quận gia hạn lịch trình, quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho quý vị về việc gia hạn đó.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn lịch trình bắt buộc cho một yêu cầu cho phép tiêu chuẩn hoặc nhanh, chương trình của quận phải gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi thông báo cho quý vị biết rằng các dịch vụ đã bị từ chối và quý vị có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.

Quý vị có thể yêu cầu chương trình của quận cung cấp thêm thông tin về quy trình cho phép. Hãy xem phần trước của cuốn sổ tay này để biết cách yêu cầu thông tin đó.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình quận về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với quận hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang.

Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?

Nếu quý vị mới tham gia chương trình của quận, quý vị có thể tìm thấy danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong chương trình của quận quý vị ở cuối cuốn sổ tay này, và danh sách đó có các thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị SUD mà họ cung cấp, và những thông tin khác để giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp, hãy gọi đến số điện thoại miễn phí của quận quý vị có ở phần trước của cuốn sổ tay này. Quý vị cũng có thể tìm danh sách các nhà cung cấp trực tuyến tại: www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH QUYỀN LỢI BẤT LỢI

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

Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi, đôi khi được gọi là NOA, là một biểu mẫu mà chương trình DMC-ODS của quận quý vị sử dụng để thông báo cho quý vị khi chương trình đưa ra quyết định về việc quý vị sẽ nhận được các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal hay không. Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết đúng hạn, hoặc

nếu quý vị không nhận được dịch vụ trong thời hạn lịch trình tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ của chương trình quận.

Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi?

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi:

- Nếu chương trình của quận quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp của chương trình quận quyết định rằng quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ SUD và yêu cầu chương trình của quận phê duyệt, nhưng chương trình của quận không chấp thuận và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại và tần suất cung cấp dịch vụ. Trong hầu hết trường hợp, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi trước khi quý vị nhận được dịch vụ, nhưng đôi khi, Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi sẽ được gửi đến sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, quý vị không phải thanh toán cho dịch vụ đó.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình của quận phê duyệt, nhưng chương trình của quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu chương trình của quận quý vị không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo thời hạn lịch trình mà chương trình của quận đã đặt ra. Hãy gọi cho chương trình của quận quý vị để tìm hiểu liệu chương trình của quận đã đặt ra các tiêu chuẩn về thời hạn lịch trình hay chưa.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình của quận và chương trình của quận không phản hồi lại quý vị với một quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với chương trình của quận và chương trình của quận không phản hồi lại quý vị với một quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo nhanh, và không nhận được phản hồi trong vòng ba ngày làm việc.

Có Phải Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn?

Có một số trường hợp quý vị có thể không nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo với chương trình của quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng tiểu bang khi những trường hợp đó xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng có trong cuốn sổ tay này. Thông tin này cũng có sẵn tại văn phòng của nhà cung cấp của quý vị.

Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi Cho Tôi Biết Điều Gì?

Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi sẽ cho quý vị biết:

- Những điều chương trình của quận quý vị thực hiện ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do chương trình đưa ra quyết định của mình.
- Các quy tắc của tiểu bang hoặc liên bang mà quận tuân theo để đưa ra quyết định.
- Các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với những điều chương trình làm.
- Cách nộp đơn kháng cáo với chương trình.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Tr trần Công Bằng Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu kháng cáo nhanh hoặc phiên điều trần công bằng nhanh.
- Cách nhận được giúp đỡ để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Tr trần Công Bằng Tiểu Bang.
- Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Tr trần Công Bằng Tiểu Bang trong thời hạn bao lâu.
- Nếu quý vị hội đủ điều kiện để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị chờ đợi quyết định về Kháng Cáo hoặc Phiên Điều Tr trần Tiểu Bang.
- Khi quý vị phải nộp yêu cầu Kháng Cáo hoặc Phiên Điều Tr trần Tiểu Bang nếu quý vị muốn các dịch vụ được tiếp tục.

Tôi Nên Làm Gì Khi Tôi Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi?

Khi quý vị nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả các thông tin có trong biểu mẫu. Nếu quý vị không hiểu biểu mẫu, chương trình của quận quý vị có thể giúp đỡ quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp đỡ quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị tạm dừng khi quý vị nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không muộn hơn 10 ngày sau khi nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Của Quận Của Tôi Thì Sao?

Chương trình của quận quý vị có cách giúp quý vị giải quyết vấn đề liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị đang nhận được. Điều này được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm các quy trình sau.

1. Quy Trình Khiếu Nại - thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị.
2. Quy Trình Kháng Cáo - xem xét một quyết định (từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ) được chương trình của quận hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị.
3. Quy Trình Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang - xem xét để đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình của Medi-Cal.

Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo hay Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ không chống lại quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Khi việc khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị hoàn tất, chương trình của quận quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang của quý vị hoàn tất, chương trình của quận quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan về kết quả cuối cùng.

Tìm hiểu thêm về quy trình giải quyết từng vấn đề dưới đây.

Tôi Có Thể Được Giúp Đỡ Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại Hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?

Chương trình của quận quý vị sẽ có người giải thích những quy trình đó cho quý vị và giúp đỡ quý vị báo cáo vấn đề như khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Họ có thể giúp đỡ quý vị quyết định liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn cho quy trình 'nhanh' hay không, và điều này có nghĩa là việc xem xét sẽ được thực hiện nhanh chóng hơn vì sức khỏe và sự ổn định của quý vị gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ điều trị SUD của quý vị.

Nếu quý vị muốn nhận sự giúp đỡ, hãy gọi đến **Số Điện Thoại Miễn Phí: (866) 308-3074**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin về quy trình khiếu nại và kháng cáo và tải về các biểu mẫu tại www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

Nếu Tôi Cần Được Giúp Đỡ Để Giải Quyết Vấn Đề Với Chương Trình DMC-ODS Của Quận Của Tôi Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hoặc Kháng Cáo Thì Sao?

Quý vị có thể nhận sự giúp đỡ từ Tiểu Bang nếu quý vị gặp rắc rối trong việc tìm đúng người trong quận để trợ giúp quý vị giải quyết thông qua hệ thống.

Quý vị có thể nhận được hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về các quyền điều trần của quý vị hoặc yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ Đơn Vị Phản Hồi Thắc Mắc Của Công Chúng:

Hãy gọi đến số điện thoại miễn phí: 1-800-952-5253

Nếu quý vị là người khiếm thính và sử dụng TDD, hãy gọi: 1-800-952-8349

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị và không phải là một trong những vấn đề thuộc quy trình kháng cáo và Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản, dễ hiểu cho phép quý vị trình bày khiếu nại của mình bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Không chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép ủy quyền cho người khác, bao gồm một nhà cung cấp, hành động thay mặt quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình của quận có thể yêu cầu quý vị ký tên vào biểu mẫu cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định đủ tiêu chuẩn để làm điều đó và không liên quan đến bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định trước đó.
- Xác định các vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình của quận quý vị và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp cách giải quyết cho khiếu nại trong thời hạn bắt buộc.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chương trình của quận nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị nhận từ chương trình của quận hoặc có quan ngại khác về chương trình của quận.

Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của chương trình của quận quý vị để nhận được giúp đỡ nộp đơn khiếu nại. Quận sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp cho quý vị để nộp đơn khiếu nại. Khiếu nại có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc văn bản. Không cần nộp khiếu nại bằng văn bản sau khi thực hiện khiếu nại bằng lời nói.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Chương Trình Của Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

Chương trình của quận quý vị sẽ thông báo cho quý vị biết chương trình đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi cho quý vị xác nhận bằng văn bản.

Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Quyết Định?

Chương trình của quận phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Thời hạn có thể được gia hạn tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình của quận cho rằng cần thêm thông tin bổ sung và việc chậm trễ

là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về việc chậm trễ là vì lợi ích của quý vị là khi quận cho rằng có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu chương trình của quận có thêm thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Chương Trình Của Quận Đã Đưa ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

Khi quyết định về khiếu nại của quý vị đã được đưa ra, chương trình của quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản. Nếu chương trình của quận không thông báo cho quý vị hoặc các bên bị ảnh hưởng quyết định về khiếu nại đúng hạn, thì chương trình của quận sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi tư vấn cho quý vị về các quyền yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang của quý vị. Chương trình của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi vào ngày thời hạn hết hạn.

Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào.

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Nhanh)

Chương trình của quận quý vị chịu trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu xem xét quyết định được chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị. Có hai cách quý vị có thể sử dụng để yêu cầu xem xét. Cách thứ nhất là sử dụng quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng quy trình kháng cáo nhanh. Biểu mẫu kháng cáo của hai cách này giống nhau; nhưng có một số yêu cầu cụ thể để đủ tiêu chuẩn cho kháng cáo nhanh. Các yêu cầu cụ thể được giải thích dưới đây.

Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?

Kháng cáo tiêu chuẩn là yêu cầu xem xét một vấn đề quý vị có với chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị, có liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà quý vị cho rằng quý vị cần. Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo tiêu chuẩn, có thể mất tới 30 ngày để chương trình của quận xem xét nó. Nếu quý vị cho rằng việc chờ đợi 30 ngày sẽ đặt sức khỏe của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị nên yêu cầu 'kháng cáo nhanh'.

Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo trực tiếp, qua điện thoại, hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo trực tiếp hoặc qua điện thoại, sau đó quý vị phải nộp đơn kháng cáo bằng văn bản có chữ ký. Quý vị có thể nhận giúp đỡ để viết đơn kháng cáo. Nếu sau đó quý vị không nộp đơn kháng cáo bằng văn bản có chữ ký, kháng cáo của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày quý vị kháng cáo bằng lời nói là ngày nộp đơn kháng cáo.
- Đảm bảo rằng kháng cáo không chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép ủy quyền cho người khác, bao gồm một nhà cung cấp, hành động thay mặt quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình có thể yêu cầu quý vị ký tên vào biểu mẫu cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Các quyền lợi của quý vị được tiếp tục khi có yêu cầu kháng cáo trong thời hạn bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc đưa trực tiếp cho quý vị. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ tiếp tục khi kháng cáo đang được xử lý. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục dịch vụ, và quyết định cuối cùng về kháng cáo xác nhận quyết định giảm trừ hoặc tạm dừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí của các dịch vụ được cung cấp khi kháng cáo đang được xử lý;
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định đủ tiêu chuẩn để làm điều đó và không liên quan đến bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ bệnh án, và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quy trình kháng cáo, trước và trong quy trình kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội thích hợp để trình bằng chứng và cáo buộc các sự kiện hoặc luật pháp, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị, hoặc đại diện hợp pháp tài sản của thành viên đã qua đời tham gia vào việc kháng cáo.
- Thông báo cho quý vị biết kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang, sau khi hoàn thành quy trình kháng cáo.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo?

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với Chương Trình DMC-ODS của quận quý vị:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu chương trình phê duyệt, nhưng chương trình không chấp thuận và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại và tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình của quận phê duyệt, nhưng chương trình cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu chương trình của quận quý vị không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo thời hạn lịch trình mà chương trình của quận đã đặt ra.
- Nếu quý vị cho rằng chương trình của quận không cung cấp đủ sớm các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết đúng hạn.
- Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về những dịch vụ SUD mà quý vị cần.

Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Đơn Kháng Cáo?

Xem phần trước của cuốn sổ tay này để có thông tin về cách nộp đơn kháng cáo với chương trình của quận quý vị. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của chương trình của quận quý vị để nhận giúp đỡ nộp đơn kháng cáo. Chương trình sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp cho quý vị để nộp đơn kháng cáo.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Liệu Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định Hay Chưa?

Chương trình DMC-ODS của quận quý vị sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định của họ liên quan đến kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Các kết quả của quy trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày đưa ra quyết định về kháng cáo.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn theo hướng có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin liên quan đến quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang và thủ tục nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.

Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Kháng Cáo Không?

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày diễn ra hành động mà quý vị đang kháng cáo khi quý vị nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi. Hãy nhớ không phải lúc nào quý vị cũng sẽ nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi. Không có hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi; vì vậy, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo loại này bất kỳ lúc nào.

Khi Nào Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi Sẽ Được Đưa Ra?

Chương trình của quận phải quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ ngày chương trình của quận nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Thời hạn có thể được gia hạn tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình của quận cho rằng cần thêm thông tin bổ sung và việc chậm trễ là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về việc chậm trễ là vì lợi ích của quý vị là khi quận cho rằng có thể phê duyệt kháng cáo của quý vị nếu chương trình của quận có thêm thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 30 Ngày Để Kháng Cáo Của Tôi Được Quyết Định Thì Sao?

Quy trình kháng cáo có thể nhanh hơn nếu đủ tiêu chuẩn cho quy trình kháng cáo nhanh.

Kháng Cáo Nhanh Là Gì?

Kháng cáo nhanh là cách nhanh hơn để quyết định về một kháng cáo. Quy trình kháng cáo nhanh tuân theo quy trình giống như quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng cáo của quý vị phải đáp ứng được các yêu cầu nhất định.
- Quy trình kháng cáo nhanh cũng có thời hạn khác với kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu bằng lời nói để kháng cáo nhanh. Quý vị không phải yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Nhanh?

Nếu quý vị cho rằng việc chờ đợi đến 30 ngày cho quyết định kháng cáo tiêu chuẩn sẽ làm tổn hại đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc khôi phục chức năng tối đa của quý vị, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo nhanh. Nếu chương trình của quý vị đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu của kháng cáo nhanh, quận của quý vị sẽ giải quyết kháng cáo nhanh của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chương trình của quận nhận được kháng cáo. Thời hạn có thể được gia hạn tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình của quận cho thấy rằng cần thêm thông tin bổ sung và việc chậm trễ là vì lợi ích của quý vị. Nếu chương trình của quận quý vị gia hạn thời hạn, chương trình sẽ cung cấp cho quý vị bản giải thích bằng văn bản cho biết lý do thời hạn được gia hạn.

Nếu chương trình của quận quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ tiêu chuẩn kháng cáo nhanh, chương trình của quận phải thực hiện các nỗ lực hợp lý để thông báo ngay bằng lời nói cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 2 ngày để cho quý vị biết lý do của quyết định đó. Sau đó, kháng cáo của quý vị sẽ tuân theo lịch trình kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của quý vị không đáp ứng được các tiêu chí của kháng cáo nhanh, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi chương trình của quận quý vị giải quyết kháng cáo nhanh của quý vị, chương trình sẽ thông báo bằng lời nói và bằng văn bản cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng.

QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG TIỂU BANG

Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Là Gì?

Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang là xem xét độc lập do Sở Dịch Vụ Xã Hội California thực hiện để đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình của Medi-Cal.

Các Quyền Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Có phiên điều trần trước Sở Dịch Vụ Xã Hội California (cũng được gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang).
- Được cho biết cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.
- Được cho biết các quy tắc quy định việc đại diện tại Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.
- Được tiếp tục các quyền lợi theo yêu cầu của quý vị trong quy trình Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang trong lịch trình thời hạn bắt buộc.

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

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang:

- Nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo của chương trình quận.
- Nếu quận của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ SUD và yêu cầu chương trình của quận phê duyệt, nhưng chương trình của quận không chấp thuận và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại và tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình của quận phê duyệt, nhưng chương trình cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu chương trình của quận quý vị không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo thời hạn lịch trình mà chương trình đã đặt ra.
- Nếu quý vị cho rằng chương trình của quận không cung cấp đủ sớm các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết đúng hạn.
- Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về những dịch vụ điều trị SUD mà quý vị cần.

Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang trực tiếp từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang bằng cách viết thư gửi đến:

*State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814*

Quý vị cũng có thể gọi đến 1-800-952-8349 hoặc đối với người dùng TDD 1-800-952-8349.

Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Không?

Quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang. Ngày thứ 120 ngày bắt đầu từ ngày chương trình của quận cung cấp trực tiếp cho quý vị thông báo về quyết định kháng cáo, hoặc ngày sau khi đóng dấu bưu điện trên thông báo về quyết định kháng cáo của quận.

Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang bất kỳ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Các Dịch Vụ Khi Đang Đợi Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Không?

Quý vị có thể tiếp tục các dịch vụ điều trị khi đang đợi quyết định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng dịch vụ điều trị SUD quý vị đang nhận cần được tiếp tục và yêu cầu chương trình của quận phê duyệt để tiếp tục, nhưng quận không chấp thuận và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại và tần suất cung cấp dịch vụ mà nhà cung cấp đã yêu cầu. Quý vị sẽ luôn nhận được Thông Báo Về Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi từ chương trình của quận khi điều này xảy ra. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ đã được nhận khi Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang đang được xử lý.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục dịch vụ, và quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm trừ hoặc tạm dừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí của các dịch vụ đã được cung cấp khi phiên điều trần tiểu bang đang được xử lý.

Tôi Cần Làm Gì Nếu Tôi Muốn Tiếp Tục Các Dịch Vụ Khi Đang Đợi Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang?

Nếu quý vị muốn tiếp tục các dịch vụ trong khi diễn ra quy trình Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày quận thông báo về cách giải quyết.

Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 120 Ngày Để Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang Của Tôi Được Quyết Định Thì Sao?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang nhanh (nhanh hơn) nếu quý vị cho rằng khung thời gian 120 ngày thông thường sẽ gây ra các vấn đề nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, bao gồm khả năng quý vị đạt được, duy trì, hoặc hồi phục các chức năng quan trọng của cuộc sống. Sở Dịch Vụ Xã Hội, Phòng Điều Trần Tiểu Bang, sẽ xem xét yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang nhanh của quý vị và quyết định liệu yêu cầu có đủ tiêu chuẩn hay không. Nếu yêu cầu điều trần nhanh của quý vị được phê duyệt, phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định về phiên điều trần sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Phòng Điều Trần Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ TÌNH TRẠNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CALIFORNIA

Ai Có Thể Nhận Được Medi-Cal?

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal nếu quý vị thuộc một trong các nhóm sau:

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Người trưởng thành, từ 21 đến 65 tuổi dựa trên điều kiện hội đủ về thu nhập
- Người khiếm thị hoặc khuyết tật

- Phụ nữ có thai
- Một số người tị nạn nhất định hoặc người nhập cư Cuba/Haiti
- Nhận được sự chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng

Quý vị phải sống trong California để đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal. Gọi điện hoặc ghé qua văn phòng dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị để xin đơn đăng ký Medi-Cal, hoặc tải về qua mạng Internet tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

Tôi Có Phải Trả Tiền Cho Medi-Cal Không?

Quý vị có thể phải trả tiền cho Medi-Cal tùy thuộc vào 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 trả tiền cho các dịch vụ của Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn của Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải một số tiền cho các dịch vụ điều trị SUD hoặc y tế của quý vị. Khoản tiền quý vị trả được gọi là ‘khoản chia sẻ chi phí’. Sau khi quý vị đã trả ‘khoản chia sẻ chi phí’ của quý vị, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại trong hóa đơn y tế được bao trả của quý vị vào tháng đó. Vào những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả gì cả.
- Quý vị có thể phải trả ‘khoản đồng thanh toán’ cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị trả một khoản tiền túi mỗi lần quý vị nhận dịch vụ điều trị SUD hoặc y tế hay thuốc (thuốc men) theo toa và một khoản đồng thanh toán nếu quý vị đến phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần trả khoản đồng thanh toán.

Medi-Cal Có Bao Trả Cho Phương Tiện Vận Chuyển Không?

Nếu quý vị gặp rắc rối trong việc đặt lịch hẹn thăm khám y tế hoặc điều trị lạm dụng chất gây nghiện và đồ uống có cồn, chương trình của Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện vận chuyển.

- Đối với trẻ em, chương trình Phòng Ngừa Khuyết Tật và Sức Khỏe Cho Trẻ Em (CHDP) quận có thể giúp đỡ. Quý vị cũng có thể muốn liên hệ với văn phòng dịch vụ xã hội của quận quý vị. Quý vị có thể tiếp cận Đường Dây Thông Tin Hỗ Trợ Công Chúng 24 Giờ Của Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (SSA) của quận bằng cách gọi điện đến **714-541-4895 hoặc 949-389-8456. Quý vị có thể liên hệ với chương trình Medi-Cal của Quận và đơn vị dịch vụ bằng cách gọi điện đến (800) 825-3111 hoặc truy cập <http://ssa.ocgov.com/health/medical>.** Quý vị cũng có thể nhận được thông tin trực tuyến bằng cách truy cập www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào 'Services (Các Dịch Vụ)' và tiếp đến là 'Medi-Cal'.
- Đối với người trưởng thành, văn phòng dịch vụ xã hội của quận quý vị có thể giúp đỡ. Quý vị có thể tiếp cận Đường Dây Thông Tin Hỗ Trợ Công Chúng 24 Giờ Của Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (SSA) của quận bằng cách gọi điện đến **714-541-4895 hoặc 949-389-8456. Quý vị có thể liên hệ với chương trình Medi-Cal của Quận và đơn vị dịch vụ bằng cách gọi điện đến (800) 825-3111 hoặc truy cập <http://ssa.ocgov.com/health/medical>.** Hoặc quý vị có thể nhận được thông tin trực tuyến bằng cách truy cập www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào 'Services (Các Dịch Vụ)' và tiếp đến là 'Medi-Cal'.
- Các dịch vụ phương tiện vận chuyển có sẵn cho tất cả các nhu cầu dịch vụ, bao gồm các dịch vụ không có trong chương trình DMC-ODS.

Nhà cung cấp chương trình của quý vị cũng có thể hỗ trợ quý vị nhận thông tin về cách sắp xếp lịch phương tiện đưa đón đến các cuộc hẹn thăm khám của quý vị, hoặc quý vị có thể gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng của CalOptima theo số (714) 246-8500 hoặc (888) 587-8088 hay TTY theo số (800) 735-2929 để yêu cầu được đưa đón. Quý vị phải trực tiếp gọi và cần có thông tin thành viên khi gọi điện.

CÁC QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA THÀNH VIÊN

Các Quyền Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS?

Là người hội đủ điều kiện cho Medi-Cal và cư trú trong một quận thuộc chương trình thử nghiệm DMC-ODS, quý vị có quyền nhận các dịch vụ điều trị SUD cần thiết về mặt y tế từ chương trình của quận. Quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng, cân nhắc quyền riêng tư và sự cần thiết của việc duy trì tính bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và thay thế, được trình bày theo các phù hợp với điều kiện và khả năng hiểu của Thành Viên.

- Tham gia vào việc đưa ra các quyết định liên quan đến việc chăm sóc SUD của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Tiếp cận kịp thời việc chăm sóc, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một tình trạng khẩn cấp hoặc cấp cứu hay khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong cuốn sổ tay này về các dịch vụ điều trị SUD được chương trình DMC-ODS của quận bao trả, các nghĩa vụ khác của chương trình quận và các quyền của quý vị như được mô tả ở đây.
- Được bảo vệ thông tin sức khỏe bảo mật.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị, và yêu cầu chỉnh sửa hoặc sửa đổi hồ sơ như được nêu cụ thể trong 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận các tài liệu bằng văn bản ở định dạng thay thế (bao gồm chữ in nổi Braille, in chữ lớn, hoặc định dạng âm thanh) khi có yêu cầu và kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ thông dịch bằng ngôn ngữ ưa thích của quý vị.
- Nhận các dịch vụ điều trị SUD từ chương trình của quận tuân thủ các yêu cầu trong thỏa thuận với Tiểu Bang về tính sẵn có của các dịch vụ, đảm bảo khả năng và các dịch vụ đầy đủ, điều phối và cung cấp liên tục việc chăm sóc, bao trả và cho phép các dịch vụ.
- Tiếp cận Các Dịch Vụ Chấp Thuận Của Trẻ Vị Thành Niên, nếu quý vị là trẻ vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ ngoài mạng lưới, cần thiết về mặt y tế một cách kịp thời, nếu chương trình không có nhân viên hoặc nhà cung cấp có hợp đồng có thể cung cấp các dịch vụ đó. “Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới” là nhà cung cấp không được liệt kê trong danh sách các nhà cung cấp của chương trình của quận. Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm bất kỳ chi phí nào vì thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên hệ với dịch vụ thành viên theo số (855) 625-4657 hoặc Đường Dây Tiếp Cận Dành Cho Người Thụ Hưởng theo số (800) 723-8641 để có thông tin về cách nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên viên chăm sóc sức khỏe có chuyên môn trong mạng lưới của quận, hoặc một chuyên viên ngoài mạng lưới, miễn phí.
- Nộp đơn khiếu nại, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được.
- Yêu cầu kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, sau khi nhận được thông báo về quyết định quyền lợi bất lợi.
- Yêu cầu một phiên điều trần công bằng Medi-Cal Tiểu Bang, bao gồm thông tin về những trường hợp có thể có phiên điều trần công bằng nhanh.
- Không bị kiểm giữ hoặc cách ly như một phương tiện để cưỡng chế, kỷ luật, tạo sự tiện lợi, hoặc trả đũa.

- Tự do thực hiện các quyền này mà không phải chịu ảnh hưởng bất lợi về cách được chương trình của quận, nhà cung cấp, hoặc Tiểu Bang chăm sóc.

Các Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS?

Là một người nhận dịch vụ DMC-ODS, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc kỹ các tài liệu thông tin dành cho thành viên mà quý vị nhận được từ chương trình của quận. Những tài liệu đó sẽ giúp quý vị hiểu các dịch vụ nào có sẵn và cách nhận các điều trị nếu quý vị cần.
- Tham gia vào việc điều trị như được xếp lịch. Quý vị sẽ nhận được kết quả cao nhất nếu quý vị tuân theo chương trình điều trị. Nếu quý vị phải bỏ lỡ một cuộc hẹn thăm khám, hãy gọi cho nhà cung cấp của quý vị ít nhất trước 24 giờ và sắp xếp lại lịch vào ngày và thời gian khác.
- Luôn mang theo thẻ ID Medi-Cal (chương trình của quận) và ID có dán ảnh khi quý vị tham gia vào quá trình điều trị.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị cần một thông dịch viên trước buổi thăm khám của quý vị.
- Cho nhà cung cấp của quý vị biết tất cả các quan ngại về mặt y tế của quý vị để kế hoạch của quý vị chính xác hơn. Quý vị càng chia sẻ nhiều thông tin hoàn chỉnh về các nhu cầu của quý vị, việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Hãy chắc chắn là quý vị hỏi nhà cung cấp của quý vị bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều đặc biệt quan trọng là quý vị hiểu toàn bộ kế hoạch điều trị của mình và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Tuân thủ kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thống nhất.
- Sẵn lòng xây dựng mối quan hệ làm việc vững chắc với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên hệ với chương trình của quận nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có vấn đề với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị và chương trình của quận nếu quý vị thay đổi bất kỳ thông tin cá nhân nào. Các thông tin này bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và thông tin y tế khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham dự điều trị của quý vị.
- Cư xử với nhân viên điều trị cho quý vị với sự tôn trọng và lịch thiệp. Nếu quý vị nghi ngờ có hành vi gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo.

Quý vị có thể liên hệ với Đường Dây Nóng Về Gian Lận Của Quận Cam 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số (866) 260-5636 hoặc (714)-568-5614 trong giờ làm việc. Các cuộc gọi đến những số điện thoại đó có thể được gọi ẩn danh.

Để có cuốn sổ tay này và danh bạ nhà cung cấp trực tuyến, hãy truy cập
www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP

Quý vị cũng có thể truy cập danh sách các nhà cung cấp trực tuyến tại:
www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

Bạn cũng có thể gọi các dịch vụ Thành viên số (855) 625-4657 để biết danh sách bao gồm tên chương trình, địa chỉ của chương trình, số điện thoại của chương trình, trang web của chương trình, các mức độ chăm sóc được cung cấp, ngôn ngữ nói và liệu nhân viên của chương trình đã hoàn tất khóa đào tạo năng lực văn hóa hay chưa, liệu cơ sở có tuân thủ ADA/có khả năng tiếp cận PWD hay không, liệu nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới không và nếu bạn cần có sự cho phép trước đối với các dịch vụ hay không..

Bạn có thể có yêu cầu danh sách các nhà cung cấp được in tại bất kỳ chương trình cung cấp nào hoặc bằng cách yêu cầu một danh sách được gửi đến bạn từ Dịch vụ Thành viên.

SỰ HOÁN CHUYỂN CỦA YÊU CẦU CHĂM SÓC

Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp trước đây và bây giờ là nhà cung cấp ngoài mạng?

- Sau khi tham gia vào chương trình của quận, bạn có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng nếu:
 - Chuyển đến một nhà cung cấp mới sẽ dẫn đến bất lợi nghiêm trọng cho sức khỏe của bạn hoặc sẽ làm tăng nguy cơ nhập viện hoặc thể chế hóa; và
 - Bạn đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài mạng trước ngày bạn chuyển sang chương trình của quận.

Làm thế nào để tôi yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng?

- Bạn, người đại diện được ủy quyền, hoặc nhà cung cấp hiện tại của bạn, có thể gửi yêu cầu bằng văn bản cho chương trình của quận. Bạn cũng có thể liên hệ với các dịch vụ thành viên ở (855) 625-4657 để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng.

- Kế hoạch quận sẽ gửi văn bản xác nhận đã nhận được yêu cầu của bạn và bắt đầu xử lý yêu cầu của bạn trong vòng ba (3) ngày làm việc.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tiếp tục gặp nhà cung cấp ngoài mạng của mình sau khi chuyển sang chương trình của quận?

- Bạn có thể xin yêu cầu chuyển đổi hồi tố cho việc chăm sóc trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi nhận được dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Tại sao kế hoạch của quận từ chối yêu cầu chăm sóc của tôi?

- Kế hoạch quận có thể từ chối yêu cầu của bạn để giữ lại nhà cung cấp mạng trước đây và bây giờ là ngoài mạng nếu:
 - Kế hoạch quận đã ghi nhận các vấn đề về chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp.

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

- Nếu chương trình của quận từ chối chuyển tiếp chăm sóc của bạn, họ sẽ:
 - Thông báo cho bạn bằng văn bản;
 - Cung cấp cho bạn ít nhất một nhà cung cấp trong mạng cùng các dịch vụ giống như nhà cung cấp ngoài mạng; và
 - Thông báo cho bạn về quyền nộp đơn khiếu nại nếu bạn không đồng ý với việc từ chối.
- Nếu chương trình quận cung cấp cho bạn nhiều lựa chọn về nhà cung cấp trong mạng và bạn không lựa chọn, thì kế hoạch quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định bạn cho nhà cung cấp trong mạng và thông báo cho bạn về việc giới thiệu hoặc chuyển nhượng bằng văn bản.

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

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày phê duyệt yêu cầu chăm sóc của bạn, chương trình của quận sẽ cung cấp cho bạn:
 - Yêu cầu phê duyệt;
 - Thời hạn của sự chuyển đổi sắp xếp chăm sóc;
 - Quá trình trong tương lai để chuyển sự chăm sóc của bạn vào cuối thời gian chăm sóc; và

- Quyền của bạn để chọn một nhà cung cấp trong mạng khác từ kế hoạch của quận bất cứ lúc nào.

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

- Chương trình của quận sẽ hoàn tất việc xem xét yêu cầu chuyển tiếp của bạn trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày kế hoạch của Quận nhận được yêu cầu của bạn.

Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi?

- Chương trình của Quận sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi kết thúc giai đoạn chăm sóc về quy trình trong tương lai để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của bạn sang nhà cung cấp trong mạng khi thời gian chuyển tiếp chăm sóc kết thúc.





Drug Medi-Cal, Organized Delivery System (DMC-ODS) Beneficiary Handbook

**Orange County
405 W. 5th Street
Santa Ana, CA**