

**Quận Cam**

# **Sức Khỏe Hành Vi Sổ Tay Thành Viên**

**Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và  
Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc  
Medi-Cal**

405 W. 5th St.

Santa Ana, CA 92701

Đường Dây Tổng Hợp 24/7 Hãy Gọi 1(800) 723-8641

Tiếng Việt

[www.ocalthinfo.com/MHP](http://www.ocalthinfo.com/MHP) - [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS)

*Sổ tay này phải được cung cấp tại thời điểm thành viên nhận dịch vụ lần đầu tiên.*

## CÁC KHẨU HIỆU NGÔN NGỮ

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթեր: Չանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)។ 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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)。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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और

बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nge Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). 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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). 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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)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。 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕໝາຍໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). 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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). 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 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-

866-308-3074 (линия ТТТ: 1-866-308-3073). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-866-308-3074 (линия ТТТ: 1-866-308-3073). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Libre ang mga serbisyong ito.

### **แจ้งใ้ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu Hiệu Tiếng Việt (Vietnamese)**

LƯU Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). 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 in khổ lớn. Xin gọi số 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Các dịch vụ này miễn phí.



## MỤC LỤC

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....                                                                                                                     | 6  |
| THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN .....                                                                                                                    | 7  |
| MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY .....                                                                                                                        | 8  |
| THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI .....                                                                                                             | 10 |
| TIẾP NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI .....                                                                                                             | 14 |
| LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ .....                                                                                                                  | 24 |
| CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ KHI TRUY CẬP HỒ SƠ<br>SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH MỤC<br>NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ BẰNG HỆ THỐNG THIẾT<br>BỊ THÔNG MINH ..... | 28 |
| CÁC PHẠM VI DỊCH VỤ .....                                                                                                                            | 29 |
| CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN BẰNG ĐIỆN THOẠI HOẶC<br>BẰNG SỨC KHỎE VIỄN THÔNG .....                                                                            | 53 |
| QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP KHIẾU NẠI,<br>KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN<br>TIỂU BANG .....                                             | 54 |
| VĂN BẢN CHỈ ĐỊNH TRƯỚC .....                                                                                                                         | 68 |
| QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM .....                                                                                                                           | 70 |
| CÁC THÔNG TIN BỔ SUNG CỦA QUẬN .....                                                                                                                 | 82 |
| THÔNG BÁO KHÔNG KỶ THỊ .....                                                                                                                         | 83 |

# NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

## Những Ngôn Ngữ Khác

Nếu quý vị cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ của mình hãy gọi 1-888-625-4657 (TTY: 711). Các viện trợ và dịch vụ dành cho những người khuyết tật giống như tài liệu bằng chữ nổi Braille hoặc chữ in khổ lớn cũng có sẵn. Gọi 1-866-308-3074 (TTY: 711). Dịch vụ này là miễn phí.

## Những Định Dạng Khác

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng những định dạng khác như chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn 20 điểm, âm thanh, và các định dạng điện tử miễn phí cho quý vị. Hãy gọi cho quận bằng số điện thoại được ghi trên phần bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

## Dịch Vụ Thông Dịch

Quận sẽ cung cấp các dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên chuyên môn cho quý vị, 24 giờ mỗi ngày, hoàn toàn miễn phí. Quý vị không cần nhờ gia đình hoặc bạn bè để thông dịch. Chúng tôi cũng không khuyến khích dùng trẻ em để thông dịch ngoại trừ trường hợp khẩn cấp. Thông dịch viên, các chuyên viên ngôn ngữ, các dịch vụ về văn hóa cũng sẵn sàng giúp đỡ và miễn phí. Các sự hỗ trợ có sẵn 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Để được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc quý vị muốn có cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi số điện thoại được ghi trên phần bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

# THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN

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

Số điện thoại của Quận: 866-308-3074

Số điện thoại tổng hợp 24 giờ - 7 ngày/tuần: 800-723-8641

Các trang mạng sức khỏe hành vi của Quận:

Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa [www.ocalthinfo.com/MHP](http://www.ocalthinfo.com/MHP)

Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS)

Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: [www.ocalthcareagency.com/mhp](http://www.ocalthcareagency.com/mhp)

Lập Trình Truy Cập Ứng Dụng Liên Kết (APIs) cho bệnh nhân của Quận

## Tôi Sẽ Gọi Ai Nếu Có Ý Định Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người quen đang gặp trường hợp khủng hoảng, hãy gọi **988** đường dây

Tự Tử và Khủng Hoảng hoặc gọi đường dây Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia ở số **1-800-**

**273-TALK (8255)**. Nói chuyện trực tiếp với nhân viên tại địa chỉ <https://988lifeline.org/>.

Để nhận các chương trình tại địa phương của mình, hãy gọi đường dây tổng hợp 24/7 ghi bên trên.

# MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY

## Vì sao việc đọc sổ tay này lại quan trọng?

Quận của quý vị có một chương trình sức khỏe tâm thần chuyên cung cấp các dịch vụ y tế tâm thần được biết đến là “dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận cũng có chương trình gọi là Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal chuyên cung cấp các dịch vụ về cai nghiện rượu hoặc cai nghiện thuốc, được biết đến là “dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện”. Sự tổng hợp các dịch vụ này được gọi là “dịch vụ sức khỏe hành vi”, và điều quan trọng là quý vị có các thông tin về các dịch vụ này để nhận các dịch vụ chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ trả lời các câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết:

- Làm thế nào để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị.
- Các phúc lợi quý vị có thể nhận được.
- Phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề.
- Các quyền lợi và trách nhiệm của quý vị khi là một thành viên của quận.
- Các thông tin bổ sung về quận của quý vị, có thể được trình bày phần cuối của sổ tay này.

Nếu bây giờ quý vị chưa đọc sổ tay này, quý vị có thể giữ lại để đọc sau. Sổ tay này sẽ được sử dụng cùng với sổ tay quý vị nhận được khi ghi danh chương trình phúc lợi Medi-Cal. Nếu quý vị có các câu hỏi về phúc lợi Medi-Cal, hãy gọi số điện thoại của quận có bên trên sổ tay này.

## Làm Sao Tôi Có Thể Tìm Được Các Thông Tin Về Phúc Lợi Medi-Cal?

Hãy cập nhật trang Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại địa chỉ:

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

Để biết thêm thông tin về phúc lợi Medi-Cal.

# THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

## Làm Thế Nào Để Biết Nếu Quý Vị Hay Người Thân Cần Sự Giúp Đỡ?

Rất nhiều chúng ta phải trải qua những khó khăn trong cuộc sống và có thể trải qua trạng thái tâm thần hoặc tình trạng lạm dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng cần nhớ là lúc nào cũng có sự hỗ trợ sẵn sàng. Nếu quý vị hoặc người trong gia đình đang nhận Medi-Cal và cần dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị hãy gọi đường dây tổng hợp 24/7 được ghi bên trên sổ tay này. Chương trình quản lý y tế cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận nếu họ nghĩ rằng quý vị hay người nhà quý vị cần dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình quản lý y tế không cung cấp. Quận cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định nếu quý vị hay người thân cần được giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc tình trạng đã xảy ra một thời gian dài, có thể đó là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng cần sự giúp đỡ của một chuyên gia. Sau đây là các dấu hiệu thông thường quý vị có thể cần sự giúp đỡ về tình trạng tâm thần hoặc tình trạng lạm dụng chất gây nghiện:

### Suy Nghĩ và Cảm Xúc

- Thay đổi cảm xúc mạnh mẽ mà không có lý do, giống như:
  - Lo lắng quá mức hoặc sợ hãi
  - Quá buồn và chán nản
  - Quá vui, hoặc cảm thấy trên đỉnh thế giới

- Thay đổi tánh tình hoặc giận hờn lâu dài
- Có suy nghĩ tự tử
- Chỉ tập trung vào việc sử dụng rượu hoặc chất gây nghiện
- Có vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc lời nói không rõ ràng, suy nghĩ khó giải thích
- Có vấn đề về khả năng nghe, nhìn, hoặc cảm nhận những điều khó giải thích hoặc hầu hết mọi người cho rằng không tồn tại.

## Thể Chất

Nhiều vấn đề về thể chất, có thể không có nguyên nhân rõ ràng, ví dụ như:

- Nhức đầu
- Đau bụng
- Ngủ nhiều quá hoặc ngủ ít quá
- Ăn nhiều quá hoặc ăn ít quá
- Không thể nói chuyện rõ ràng

Suy giảm về ngoại hình hoặc quan tâm nhiều đến ngoại hình, ví dụ như:

- Giảm cân hoặc tăng cân đột ngột
- Mắt bị đỏ hay trông mắt mở to bất thường
- Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi hôi bất thường

## Hành Vi

- Chịu hậu quả từ những hành vi do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu, ma túy, ví dụ như:
  - Gặp vấn đề tại nơi làm việc hoặc trường học

- Có vấn đề trong các mối quan hệ với người khác, gia đình, hoặc bạn bè
- Không nhớ những cam kết đã làm
- Không thể thực hiện những sinh hoạt thông thường hàng ngày
  - Tránh gặp gỡ bạn bè, gia đình, hoặc các hoạt động xã hội
  - Có những hành vi bí ẩn hoặc cần tiền một cách bí mật
  - Có liên quan đến pháp luật do những thay đổi về tâm thần or hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy.

## **Các Thành Viên Dưới 21 Tuổi**

### ***Làm Thế Nào Để Biết Khi Một Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Giúp Đỡ?***

Quý vị có thể liên lạc với quận hoặc chương trình quản lý chăm sóc để được sàng lọc và giám định cho con của quý vị hoặc trẻ vị thành niên nếu quý vị nghĩ rằng chúng có những biểu hiện về tình trạng sức khỏe hành vi. Nếu con của quý vị hoặc trẻ vị thành niên được nhận Medi-Cal và qua việc sàng lọc hoặc giám định cho thấy dịch vụ sức khỏe hành vi là cần thiết, thì quận sẽ sắp xếp cho con của quý vị hoặc trẻ vị thành niên được nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Chương trình quản lý chăm sóc cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận nếu họ cho rằng con của quý vị hay trẻ vị thành niên cần nhận dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình quản lý chăm sóc không cung cấp. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành riêng cho các bậc cha mẹ cảm thấy bị căng thẳng khi dạy dỗ con cái.

Các thành viên 12 tuổi trở lên, có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận các dịch vụ tâm thần ngoại trú hoặc các dịch vụ tâm thần tại nhà tạm trú nếu chuyên gia chăm sóc sức khỏe cho rằng các em này đủ trưởng thành để tham gia các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc dịch vụ tâm thần tại nhà tạm trú. Các thành viên 12 tuổi trở lên, có thể không

cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận sự chăm sóc sức khỏe và tư vấn điều trị về vấn đề liên quan lạm dụng chất gây nghiện. Phải cần có sự đồng ý tham gia của phụ huynh hoặc người giám hộ ngoại trừ trường hợp chuyên gia chăm sóc xác định rằng sự tham gia của phụ huynh là không phù hợp sau khi tham khảo ý kiến của trẻ vị thành niên. Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định nếu con của quý vị hoặc trẻ vị thành niên có cần sự giúp đỡ hay không. Nếu có một dấu hiệu hoặc nhiều hơn hoặc vấn đề đó đã tồn tại lâu dài, có thể cho rằng con của quý vị hoặc trẻ vị thành niên đang gặp vấn đề nghiêm trọng phải cần đến sự giúp đỡ của các chuyên viên. Sau đây là các dấu hiệu cần nhận thấy:

- Gặp nhiều khó khăn trong việc tập trung hoặc không thể ngồi yên, khiến các em gặp khó khăn về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường học
- Lo âu hoặc sợ hãi làm cản trở đến sinh hoạt hàng ngày
- Sợ hãi đột ngột vô cớ, thỉnh thoảng kèm theo tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn chán hoặc tránh xa người khác từ 2 tuần trở lên, làm cản trở sinh hoạt hàng ngày
- Tâm trạng thất thường mạnh mẽ làm gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Có sự thay đổi lớn trong hành vi
- Không ăn uống, ói mửa, hoặc uống thuốc giảm cân
- Thường xuyên sử dụng rượu hoặc ma túy
- Có hành vi nghiêm trọng mất kiểm soát có thể làm hại đến bản thân hoặc người khác
- Có kế hoạch nghiêm trọng, cố gắng tìm cách hủy hoại hoặc tổn thương bản thân
- Thường xuyên đánh nhau, sử dụng vũ khí, hoặc có kế hoạch nghiêm trọng làm tổn thương người khác

# TIẾP NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

## Làm Thế Nào Để Nhận Được Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện, quý vị có thể gọi cho quận của mình qua số điện thoại đã nêu trên phần đầu của sổ tay này. Sau khi đã liên lạc với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và được sắp xếp lịch hẹn để được giám định. Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch vụ sức khỏe hành vi từ chương trình quản lý chăm sóc nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình quản lý chăm sóc quyết định rằng quý vị đã hội đủ các điều kiện để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, chương trình quản lý chăm sóc sẽ giúp quý vị được giám định sức khỏe hành vi thông qua chương trình của quận. Cuối cùng, không có gì sai khi nhận dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ sức khỏe hành vi qua chương trình quản lý chăm sóc bên cạnh dịch vụ sức khỏe hành vi của quận. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này qua nhà cung cấp dịch vụ nếu họ nghĩ rằng các dịch vụ này là phù hợp về mặt y tế và miễn sao các dịch vụ được phối hợp và không trùng lặp.

Ngoài ra, xin nhớ những điều sau đây:

- Quý vị có thể được giới thiệu đến dịch vụ sức khỏe hành vi bởi một người khác hoặc tổ chức, bao gồm y sĩ/bác sĩ đa khoa, trường học, gia đình, người giám hộ, chương trình quản lý chăm sóc, hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ của quý vị hoặc chương trình quản lý chăm sóc cần sự đồng ý của quý vị hoặc sự đồng ý của phụ huynh hoặc người chăm sóc các em để giới

thiếu trực tiếp tới quận, ngoại trừ trường hợp khẩn cấp.

- Quận của quý vị không được từ chối yêu cầu đánh giá giám định ban đầu để xác định xem quý vị có hội đủ các điều kiện để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung cấp khác mà quận ký hợp đồng chẳng hạn như (các phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc các nhà cung cấp cá nhân).

### **Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Ở Đâu?**

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi trong quận nơi quý vị cư trú, và bên ngoài của quận nếu cần thiết. Mỗi quận có các dịch vụ sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, người lớn và cao niên. Nếu các em dưới 21 tuổi, các em đủ điều kiện để nhận bảo hiểm và các dịch vụ bổ sung dưới chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Xin xem phần chương trình “Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị” trong sổ tay này để biết thêm chi tiết.

Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị cần. Quận cũng phải giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ gần nhà của quý vị, hoặc trong phạm vi thời gian hoặc tiêu chuẩn khoảng cách để thuận tiện cho quý vị.

### **Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi?**

Quận của quý vị phải đáp ứng nhu cầu thời gian khi sắp xếp lịch hẹn cho dịch vụ của quý vị. Cho chương trình sức khỏe tâm thần, quận phải cung cấp một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc cho yêu cầu không khẩn cấp của quý vị chương

trình sức khỏe tâm thần;

- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho trường hợp khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc cho yêu cầu không khẩn cấp cho cuộc hẹn với bác sĩ tâm thần, và
- Trong vòng 10 ngày làm việc từ một cuộc hẹn trước đối với những cuộc hẹn thăm khám tiếp theo không khẩn cấp cho các tình trạng bệnh đang có.

Cho những dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện, quận phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc cho yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu nhận dịch vụ với nhà điều trị lạm dụng chất gây nghiện ngoại trú và ngoại trú chuyên môn.
- Trong vòng 3 ngày làm việc cho yêu cầu dịch vụ Điều Trị Ma Túy;
- Một cuộc thăm khám tiếp theo không khẩn cấp trong vòng 10 ngày làm việc nếu quý vị đang trải qua một đợt điều trị sử dụng chất gây nghiện, ngoài trừ những trường hợp nhất định được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ cho rằng sự chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không làm ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị đã được thông báo rằng quý vị đang trong danh sách chờ đợi và cảm thấy thời gian chờ đợi sẽ làm ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị, xin hãy liên lạc với quận của quý vị qua số điện thoại được ghi trong phần đầu của sổ tay này. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông

tin về cách nộp đơn khiếu nại, xin xem phần “Quy Trình Khiếu Nại” trong sổ tay này.

## **Dịch Vụ Khẩn Cấp Là Gì?**

Dịch vụ khẩn cấp là dịch vụ dành cho các thành viên đang gặp các vấn đề bệnh lý bất ngờ, bao gồm tình trạng cấp cứu tâm thần. Tình trạng cấp cứu tâm thần bao gồm có các triệu chứng quá nghiêm trọng (có thể bao gồm các cơn đau dữ dội) mà một người bình thường có thể thấy một cách hợp lý những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của một cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp vấn đề nghiêm trọng
- Gây tác hại nghiêm trọng đến các hoạt động của cơ thể bản thân
- Gây tổn thương nghiêm trọng đến bất kỳ cơ quan hay bộ phận nào của cơ thể

Tình trạng cấp cứu tâm thần xảy ra khi một người bình thường nghĩ rằng ai đó:

- Hiện đang trong tình trạng làm nguy hiểm đến bản thân hoặc người khác bởi vì có tình trạng tâm thần hoặc nghi ngờ mắc chứng tâm thần.
- Không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn ngay lập tức, hoặc sử dụng quần áo hoặc nhà ở bởi vì có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc tâm thần.

Dịch vụ khẩn cấp được cung cấp 24 giờ ngày, bảy ngày một tuần cho các thành viên thụ hưởng Medi-Cal. Không cần phải xin phép trước cho các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal sẽ thanh toán cho các trường hợp khẩn cấp, cho dù tình trạng này là do bởi sức khỏe thể chất hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc của sự nguy hiểm và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã đăng ký Medi-Cal, quý vị sẽ không phải nhận hóa đơn để thanh toán khi đến

phòng cấp cứu, cho dù đó không phải là trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đi tới bệnh viện hoặc các cơ sở khác để được giúp đỡ.

### **Ai Sẽ Quyết Định Các Dịch Vụ Mà Tôi Cần?**

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ, và quận của quý vị, tất cả đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ sức khỏe mà quý vị cần. Một chuyên viên sức khỏe hành vi sẽ hỗ trợ và sẽ giúp quý vị lựa chọn những dịch vụ cần thiết.

Quý vị không cần biết liệu mình có một chẩn đoán sức khỏe hành vi hay có một tình trạng sức khỏe hành vi cụ thể hay không khi yêu cầu được trợ giúp. Quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ khác trong khi nhà cung cấp dịch vụ hoàn thành cuộc đánh giá.

Các thanh thiếu niên dưới 21 tuổi cũng có thể nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi nếu có những biểu hiện hành vi gây ra bởi chấn thương, liên quan đến hệ thống phúc lợi trẻ em, hệ thống tư pháp trẻ vị thành niên hoặc trong tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu dưới 21 tuổi, quận cũng phải cung cấp các dịch vụ cần thiết để hỗ trợ về tình trạng sức khỏe hành vi của các em. Các dịch vụ truy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp tình trạng sức khỏe hành vi trở nên tốt hơn sẽ được công nhận cần thiết về mặt y tế.

Có những dịch vụ cần phải được chấp thuận trước của quận. Các dịch vụ này bao gồm: Dịch vụ hỗ trợ chuyên khoa tại gia, Dịch vụ phục hồi chuyên sâu ban ngày, Dịch vụ phục hồi ban ngày, Dịch vụ ổn định tâm lý hành vi, Dịch vụ nuôi dưỡng trị liệu. Quý vị có thể đặt câu hỏi cho quận của mình để biết thêm thông tin về quá trình chấp thuận trước. Hãy gọi

cho quận của quý vị qua số điện thoại được ghi phần đầu của sổ tay này để yêu cầu nhận thêm thông tin.

Quá trình chấp thuận trước phải được dựa theo thời gian ấn định.

- Chấp thuận cho việc điều trị lạm dụng chất gây nghiện, quận phải quyết định dựa theo yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ trong vòng 14 ngày lịch.
- Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng việc lấy thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ sẽ mang lại lợi ích cho quý vị, thời gian có thể kéo dài thêm tối đa là 14 ngày lịch. Một ví dụ về thời điểm gia hạn sẽ có ích cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ và họ sẽ từ chối chấp thuận nếu không có thông tin này. Nếu quận gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo về việc gia hạn.
- Để cấp phép cho một sức khỏe tâm thần thông thường, quận phải quyết định dựa theo yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ nhanh chóng tùy theo tình trạng bệnh của quý vị yêu cầu, nhưng không được quá năm (5) ngày làm việc bắt đầu lúc quận nhận được yêu cầu.
- Ví dụ như, nếu việc phải tuân theo mốc tiêu chuẩn thời gian sẽ gây nguy hại đến sự sống, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị, quận của quý vị phải nhanh chóng đưa ra quyết định cho phép và cung cấp thông báo dựa trên tiêu chuẩn thời gian có 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 thời gian đến 14 ngày lịch sau khi quận nhận được yêu cầu của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu gia hạn hoặc quận cung cấp thêm lý do tại sao sự gia hạn này có lợi cho quý vị.

Trong hai trường hợp này, nếu quận gia hạn thêm thời gian theo yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ, quận sẽ có một thông báo về sự gia hạn này. Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời gian ấn định hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc chấm dứt các dịch vụ yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị một thông báo Xác Định Trái Ngược Quyền Lợi để biết rằng các dịch vụ này đã bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc chấm dứt các dịch vụ, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại, và cho quý vị biết cách thức nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về quy trình chấp thuận, quý vị có thể khiếu nại. Để biết thông tin, xin xem phần “Giải Quyết Vấn Đề” của sổ tay này.

### **Sự Cần Thiết Y Tế Là Gì?**

Các dịch vụ quý vị nhận được phải thật sự cần thiết về mặt y tế và đáp ứng bệnh trạng của quý vị. Cho các thành viên 21 tuổi trở lên, một dịch vụ y tế cần thiết là khi có lý do chính đáng và cần thiết để bảo vệ đời sống của quý vị, ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật, hoặc giảm bớt những đau đớn nghiêm trọng.

Cho các thành viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế là nếu dịch vụ này được dùng để sửa chữa, duy trì, cải thiện, hoặc làm cho bệnh trạng dễ chịu hơn. Các dịch vụ này sẽ được công nhận về mặt y tế và được hỗ trợ bởi chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

## **Làm Thế Nào Để Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Tâm Thần Khác Mà Quận Không Cung Cấp?**

Nếu quý vị đang nhận chương trình quản lý chăm sóc, quý vị có thể được nhận các dịch vụ tâm thần ngoại trú thông qua chương trình quản lý chăm sóc như sau:

- Chẩn đoán và điều trị tâm thần, bao gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và thần kinh, khi được chỉ định để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ ngoại trú dành cho mục đích theo dõi các loại thuốc được kê toa.
- Tư vấn tâm thần.

Để được nhận một trong các dịch vụ trên, hãy gọi cho chương trình quản lý chăm sóc.

Nếu quý vị không nhận chương trình này, quý vị có thể nhận được các dịch vụ thông qua các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân và các trung tâm nhận Medi-Cal. Quận cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ hoặc trung tâm.

Bất cứ nhà thuốc tây nào nhận Medi-Cal có thể cung cấp thuốc kê toa để điều trị tâm thần.

Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc kê toa được phân phối bởi nhà thuốc tây, được gọi là Medi-Cal Rx đều được bảo đảm dưới chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ, không phải chương trình quản lý chăm sóc của quý vị.

## **Có Các Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Nào Khác Đang Có Sẵn Từ Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc hoặc Chương Trình Medi-Cal “Trả Phí Dịch Vụ” Hay Không?**

Chương trình quản lý chăm sóc phải cung cấp các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện trong cơ sở chăm sóc chính và sàng lọc thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Họ cũng phải cung cấp các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện cho các thành viên đang mang thai và sàng lọc sử dụng rượu và ma túy, giám định, can thiệp nhanh, và giới thiệu đến các cơ sở điều trị thích hợp cho các thành viên 11 tuổi trở lên. Chương trình quản lý chăm sóc cũng phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Thuốc Điều Trị Nghiện (cũng biết đến là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) cung cấp tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác. Chương trình quản lý chăm sóc cũng phải cung cấp các dịch vụ cấp cứu làm ổn định cho thành viên, bao gồm cả quá trình cai nghiện nội trú tự nguyện.

## **Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Các Dịch Vụ Khác Của Medi-Cal (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal)?**

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình quản lý chăm sóc, quận sẽ có trách nhiệm tìm một nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị chưa ghi danh vào chương trình quản lý chăm sóc và có Medi-Cal “thông thường”, hay được gọi là Medi-Cal trả phí theo dịch vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào nhận Medi-Cal. Quý vị phải nói cho nhà cung cấp dịch vụ biết rằng quý vị có Medi-Cal trước khi nhận các dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể sẽ bị tính chi phí cho các dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình quản lý chăm sóc cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

## Tại Sao Tôi Có Thể Cần Các Dịch Vụ Tâm Thần Nội Trú?

Quý vị có thể nhập viện nếu quý vị có một tình trạng tâm thần hoặc có những dấu hiệu tâm thần không thể điều trị an toàn ở mức độ chăm sóc thấp hơn, và bởi vì có tình trạng tâm thần hoặc có những triệu chứng tâm thần, quý vị:

- Thể hiện mối nguy hiểm cho bản thân, người khác, hoặc tài sản.
- Không thể tự chăm sóc bản thân về việc ăn uống, quần áo hoặc chỗ ở.
- Có nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị.
- Gần đây có một sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do bởi triệu chứng tâm thần.
- Cần giám định tâm thần, điều trị bằng thuốc, hoặc điều trị khác mà chỉ có thể cung cấp trong bệnh viện.

# LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

## Làm Thế Nào Để Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Tâm Lý Mà Tôi Cần?

Quận của quý vị bắt buộc phải đăng trực tuyến một danh mục các nhà cung cấp dịch vụ hiện tại. Quý vị có thể tìm danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường link bên trong phần “Liên Lạc Với Quận” trong sổ tay này. Danh mục sẽ có những thông tin về địa điểm của những nhà cung cấp, các dịch vụ mà họ cung cấp, và những thông tin khác giúp quý vị nhận được những dịch vụ chăm sóc, bao gồm những thông tin dịch vụ về văn hóa, ngôn ngữ có sẵn từ các nhà cung cấp.

Nếu quý vị có những câu hỏi về những nhà cung cấp dịch vụ hiện tại hoặc muốn có một danh mục bổ sung các nhà cung cấp dịch vụ, xin hãy tham khảo trang nhà của quận hoặc sử dụng số điện thoại bên trên phần đầu sổ tay này. Quý vị có thể nhận một danh sách các nhà cung cấp dịch vụ bằng văn bản hoặc qua thư nếu quý vị yêu cầu.

**Lưu Ý:** Quận có thể sẽ đặt ra một số giới hạn về sự chọn lựa nhà cung cấp của quý vị.

Khi quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp cho quý vị sự lựa chọn ban đầu với ít nhất hai nhà cung cấp. Quận của quý vị cũng phải cho phép quý vị được thay đổi nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp dịch vụ, quận cũng phải cho phép quý vị lựa chọn ít nhất giữa hai nhà cung cấp khi có thể. Quận của quý vị có trách nhiệm bảo đảm rằng quý vị nhận được sự chăm sóc kịp thời và có đầy đủ các nhà cung cấp dịch vụ gần quý vị để bảo đảm rằng quý vị sẽ nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm lý được chi trả khi quý vị cần.

Đôi khi các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng với quận quyết định ngừng cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi bởi vì họ đã chấm dứt hợp đồng với quận, hoặc không còn nhận Medi-Cal. Khi điều này xảy ra, quận phải cố gắng hết sức để gửi văn bản cho từng người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp này. Quý vị bắt buộc phải nhận một thông cáo trong vòng 30 ngày lịch trước khi việc chấm dứt bắt đầu hoặc 15 ngày sau khi quận biết rằng nhà cung cấp dịch vụ sẽ ngừng làm việc. Khi điều này xảy ra quận phải cho phép quý vị được nhận các dịch vụ này sau khi nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đồng ý. Đây được gọi là “tiếp tục chăm sóc” và sẽ được giải thích bên dưới.

**Lưu Ý:** Các cá nhân Người Mỹ Bản Địa và Thổ Dân Alaska hội đủ điều kiện để nhận Medi-Cal và đang cư trú trong các quận đã chọn tham gia Chương Trình Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal, cũng có thể nhận các dịch vụ của Chương Trình Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal thông qua Dịch Vụ Chăm Sóc Người Mỹ Bản Địa có chứng nhận Thuốc Medi-Cal cần thiết.

### **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hiện Tại Của Tôi Hay Không?**

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

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận các dịch vụ từ chương trình tâm thần khác, chương trình quản lý chăm sóc, hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal cá nhân khác, quý vị có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để quý vị có thể ở lại với nhà cung cấp hiện tại tối đa 12 tháng. Quý vị có thể yêu cầu được tiếp tục chăm sóc nếu quý vị cần ở lại với nhà cung cấp dịch vụ để nhận sự tiếp tục điều trị hoặc bởi vì việc chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ mới sẽ gây nguy hại nghiêm trọng đến sức khỏe tâm thần của mình. Sự yêu cầu tiếp tục chăm sóc có thể được chấp nhận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị có một mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp dịch vụ này trong vòng 12 tháng qua.
- Phải ở lại với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại để tiếp tục việc điều trị nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của thành viên hoặc để giảm nguy cơ nhập viện hoặc nằm viện.
- Nhà cung cấp dịch vụ đủ tiêu chuẩn và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp dịch vụ 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 cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp dịch vụ chia sẻ tài liệu liên quan đến nhu cầu của quý vị với quận.

## **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hiện Tại Của Tôi Không?**

Quý vị có thể giữ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của quý vị một thời gian nếu:

- Quý vị có một mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày quý vị chuyển sang hệ thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal của quận.
- Phải ở lại với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại để tiếp tục việc điều trị nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của thành viên hoặc để giảm nguy cơ nhập viện hoặc nằm viện.

# CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ KHI TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ BẰNG HỆ THỐNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

---

Quý vị có thể được truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm một nhà cung cấp dịch vụ bằng ứng dụng tải về máy tính computer, máy tính bảng thông minh hoặc điện thoại di động. Quý vị có thể cân nhắc về các thông tin trư khi chọn đơn ghi danh nhận thông tin bằng cách này trên trang mạng của quận được liệt kê trong phần Liên Lạc Với Quận trong sổ tay này.

# CÁC PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng đủ các tiêu chí để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi, các dịch vụ sau đây sẽ cung cấp cho quý vị dựa theo nhu cầu của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ giúp quý vị lựa chọn những dịch vụ nào tốt nhất cho quý vị.

## Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

### *Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần*

- Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần được định nghĩa là sự can thiệp trị liệu cá nhân hoặc nhóm được quyết định để giảm thiểu khả năng khuyết tật tâm thần và phục hồi, cải thiện hoặc duy trì chức năng của một cá nhân.
- Mục đích của các dịch vụ này là để thúc đẩy học tập và phát triển, có cuộc sống độc lập và nâng cao khả năng tự lập.
- Các dịch vụ này được tách biệt với những dịch vụ được cung cấp như một phần dịch vụ nội trú dành cho người lớn, can thiệp khủng hoảng, ổn định khủng hoảng, phục hồi ban ngày, hoặc điều trị chuyên sâu ban ngày.
  - Các dịch vụ tâm thần có thể được cung cấp trong một trung tâm hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, tại nhà của quý vị hoặc các môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông (bao gồm bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp dịch vụ sẽ giúp quý vị quyết định số lần cho các dịch vụ và cuộc hẹn.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Bằng Thuốc***

- Các dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc bao gồm việc kê toa, giám sát, phân phát và theo dõi các loại thuốc tâm thần hoặc các sinh học cần thiết để làm giảm thiểu các triệu chứng của tâm thần. Dịch vụ này cũng có thể bao gồm việc đánh giá về mặt lâm sàng để giảm bớt việc sử dụng thuốc. Các dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc được cá nhân hóa theo nhu cầu của từng thành viên.
- Các dịch vụ tâm thần có thể được cung cấp trong một trung tâm hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, trong nhà của quý vị hoặc các môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông (bao gồm bằng âm thanh và video).

### ***Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu***

Các dịch vụ Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu tập trung vào việc tiếp nhận các dịch vụ y tế cần thiết, xã hội, giáo dục, dạy nghề, học nghề và các dịch vụ khác. Sự liên quan tương tác với một người chăm sóc hoặc người hỗ trợ quan trọng cũng có thể được làm khi cung cấp dịch vụ này.

- Các dịch vụ Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu cũng có thể bao gồm việc điều phối sắp xếp cho thành viên khi xuất viện từ bệnh viện, trung tâm điều trị tâm thần hoặc trung tâm điều dưỡng tâm thần.

### ***Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng***

- Các dịch vụ Can Thiệp Khủng Hoảng là không được định trước, các dịch vụ cấp tốc nhằm giải quyết một trường hợp liên quan đến sức khỏe tâm thần, cần phải can thiệp kịp thời hơn là một cuộc hẹn thăm khám thường xuyên.

- Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ đồng hồ và có thể được cung cấp trong một trung tâm hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, tại nhà của quý vị hoặc các môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông.

### ***Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng***

- Một Nhóm Ổn Định Khủng Hoảng (CSU) cung cấp các dịch vụ ổn định khủng hoảng khẩn cấp cho người lớn và thanh thiếu niên 13 tuổi trở lên trong điều kiện 24 giờ, 7 ngày một tuần.
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng bao gồm can thiệp khủng hoảng, trị liệu tâm lý khủng hoảng, giám định tâm thần và quản lý thuốc, điều dưỡng, tư vấn với những người quan trọng khác và những nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú, dịch vụ hỗ trợ bạn bè, giới thiệu, kết nối và các dịch vụ theo dõi khác.

### ***Dịch Vụ Điều Trị Nhà Nội Trú Dành Cho Người Lớn***

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị tâm trị tâm thần cho những ai có tình trạng tâm thần đang sống trong những cơ sở nội trú được cấp phép. Họ giúp xây dựng kỹ năng cho mọi người và cung cấp các dịch vụ điều trị nội trú cho những người có tình trạng tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không trả phí cho việc ăn ở tại các cơ sở này.

### ***Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Nội Trú***

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị tâm thần and giúp xây dựng kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tâm thần hoặc khủng hoảng cảm xúc. Điều này

không dành cho những người cần chăm sóc tâm thần trong bệnh viện. Các dịch vụ này được cung cấp tại những cơ sở nội trú được cấp phép 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không trả phí cho việc ăn ở tại các cơ sở này.

### ***Dịch Vụ Trị Liệu Ban Ngày***

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc cung cấp cho một nhóm người có thể bị nhập viện hoặc tại cơ sở chăm sóc 24 giờ. Chương trình này kéo dài 3 giờ một ngày. Nó bao gồm trị liệu, trị liệu tâm lý và xây dựng kỹ năng.

### ***Dịch Vụ Phục Hồi Ban Ngày***

- Chương trình này giúp cho những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng đối phó và kỹ năng sống để có thể kiểm soát các triệu chứng của họ tốt hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ đồng hồ mỗi ngày. Nó bao gồm trị liệu và xây dựng kỹ năng.

### ***Dịch Vụ Tâm Thần Nội Trú Tại Bệnh Viện***

- Đây là các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần được cấp phép. Một chuyên viên tâm thần được cấp phép sẽ quyết định nếu một người có cần điều trị chuyên sâu cả ngày cho tình trạng sức khỏe tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên viên quyết định thành viên cần điều trị 24/24, thành viên sẽ ở lại bệnh viện 24 giờ ngày.

### ***Dịch Vụ Của Cơ Sở Y Tế Tâm Thần***

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi tâm thần 24 giờ cho các tình trạng tâm thần nghiêm trọng.
- Các cơ sở sức khỏe tâm thần này phải có thỏa thuận với một bệnh viện gần đó hoặc trung tâm để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho người dân tại cơ sở này.
- Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể nhận và điều trị các bệnh nhân không có vấn đề bệnh tật hoặc thương tích 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 ngoại trú ngắn hạn chuyên sâu dành cho các thành viên 21 tuổi trở xuống. Các dịch vụ này được thiết kế đặc biệt cho từng thành viên. Các thành viên nhận các dịch vụ này phải có các triệu chứng rối loạn cảm xúc nghiêm trọng và đang trải qua sự thay đổi căng thẳng và khủng hoảng trong cuộc sống, và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn.

Các dịch vụ này là một loại dịch vụ tâm thần chuyên khoa được cung cấp trong quận nếu quý vị có những triệu chứng rối loạn cảm xúc nghiêm trọng. Để nhận các Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, quý vị phải nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, phải dưới 21 tuổi, và có

Medi-Cal toàn phần.

- Nếu quý vị đang cư trú tại nhà, một nhân viên của Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc trực tiếp với quý vị để giúp giảm thiểu các vấn đề tâm lý nghiêm trọng để cố gắng giúp quý vị không phải chuyển đến mức độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi với những biểu hiện cảm xúc nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang ở trong một nơi tạm trú xa nhà, một nhân viên Trị Liệu Hành Vi sẽ làm việc với quý vị để quý vị có thể trở về nhà hoặc một nơi có môi trường gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng.
- Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ học những cách mới để giải quyết vấn đề hành vi, và tăng cường các hành vi giúp cho quý vị thành công hơn.
- Quý vị, nhân viên Trị Liệu Hành Vi, và gia đình, người chăm sóc, hoặc giám hộ sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để giải quyết các vấn đề hành vi trong thời gian ngắn cho đến khi quý vị không còn cần các dịch vụ này nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi cho những gì quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ, và nhân viên Trị Liệu Hành Vi sẽ làm khi nhận những dịch vụ này. Kế hoạch Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi cũng sẽ bao gồm thời gian và địa điểm các dịch vụ này diễn ra.
- Nhân viên Trị Liệu Hành Vi sẽ làm việc với quý vị tại hầu hết những nơi mà quý vị cần được giúp đỡ. Điều này bao gồm tại nhà của quý vị, nhà nuôi dưỡng, trường học, chương trình điều trị ban ngày, và các nơi khác trong cộng đồng.

## **Phối Hợp Chăm Sóc Đặc Biệt**

- Đây là dịch vụ quản lý hồ sơ mục tiêu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc giám định, kế hoạch chăm sóc, và phối hợp các dịch vụ cho các thành viên dưới 21 tuổi. Dịch vụ này chỉ dành cho những người có Medi-Cal toàn phần và những ai được giới thiệu tới dịch vụ này dựa trên nhu cầu y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua Mô Hình Thực Hành Tổng Hợp. Nó bao gồm việc thành lập nhóm Trẻ Em và Gia Đình để bảo đảm có mối giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình và hệ thống liên quan phục vụ trẻ em.
- Nhóm Trẻ Em và Gia Đình bao gồm sự hỗ trợ chuyên nghiệp (ví dụ: người phối hợp chăm sóc, nhà cung cấp dịch vụ, và người quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và các giáo sĩ tôn giáo) và những người khác cùng làm việc với nhau để lập và thực hiện kế hoạch cho thành viên. Nhóm này hỗ trợ và bảo đảm trẻ em và gia đình sẽ đạt được mục tiêu của mình.

Dịch vụ này cũng có một người điều hợp:

- Bảo đảm giám định sự cần thiết về y tế, điều hợp và cung cấp một cách phù hợp dựa trên căn bản về sức mạnh, cho từng cá nhân, hướng tới khách hành, văn hóa và ngôn ngữ phù hợp.
- Bảo đảm các dịch vụ và hỗ trợ đều dựa theo nhu cầu của trẻ.
- Tạo cách để mọi người cùng làm việc vì trẻ, gia đình, nhà cung cấp v.v...
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc đáp ứng nhu cầu của trẻ
- Giúp lập nhóm Trẻ và Gia Đình và cung cấp sự hỗ trợ liên tục.

- Bảo đảm trẻ được chăm sóc bằng các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần thiết.

### ***Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà***

- Các dịch vụ này được làm riêng cho mỗi thành viên. Nó bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên sức mạnh nhằm cải thiện tình trạng tâm thần có thể cản trở hoạt động của trẻ/vị thành niên. Các dịch vụ này nhằm giúp đỡ các trẻ em/vị thành niên xây dựng những kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn tại nhà và cộng đồng và cải thiện khả năng của gia đình để giúp đỡ cho các em thực hiện điều đó.
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà được cung cấp dưới Mô Hình Thực Hành Tổng Hợp bởi Nhóm Trẻ Em và Gia Đình. Nó sử dụng kế hoạch tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các em dưới 21 tuổi có Medi-Cal toàn phần. Cần có sự giới thiệu dựa trên cần thiết về mặt y tế để nhận các dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu***

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu cung cấp dịch vụ ngắn hạn, chuyên sâu và được cung cấp thông tin chấn thương về tâm thần chuyên khoa cho các trẻ em dưới 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho mỗi thành viên. Trong chương trình Nuôi Dưỡng Trị Liệu, các em được sắp xếp với các phụ huynh được đào tạo, giám sát và hỗ trợ trong chương trình Nuôi Dưỡng Trị Liệu.

## **Chương Trình Trở Lại Sau Khi Vi Phạm Pháp Lý**

- Cung cấp dịch vụ y tế cho các thành viên vi phạm pháp lý tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ hiện có bao gồm quản lý hồ sơ cho những người được trả tự do, tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ bạn bè, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ bằng thuốc, lập kế hoạch trước và sau khi được ra viện, dịch vụ xét nghiệm và chụp x-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp dịch vụ thích hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Bằng Thuốc khi được trả tự do. Để nhận các dịch vụ này, các cá nhân phải có Medi-Cal hoặc thành viên của CHIP, và:
  - Nếu dưới 21 tuổi đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
  - Nếu là người lớn, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
  - Hãy liên lạc với quận qua số điện thoại được ghi trên phần đầu của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

## **Dịch Vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Được Chứng Nhận (thay đổi tùy theo quận)**

- Dịch vụ hỗ trợ bạn bè được chứng nhận là các dịch vụ cá nhân và nhóm tập trung vào việc thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, tự tham gia, gặp gỡ bạn bè, tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này nhằm ngăn ngừa việc tái lập và làm cho thành viên có thêm sức mạnh thông qua huấn luyện, hỗ trợ kết nối với các nguồn lực cộng đồng, và giáo dục thành viên và gia đình về tình trạng và quá trình phục hồi.

- Dịch vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Được Chứng Nhận có thể được cung cấp cho các thành viên hoặc người hỗ trợ chính và có thể được cung cấp trong cộng đồng.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể được tham gia dưới chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kỳ họ sống ở quận nào.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Được Chứng Nhận là sự tùy chọn cho các quận tham gia. Hãy tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở phần cuối của sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này không.

### ***Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng Lưu Động***

- Dịch vụ ổn định khủng hoảng lưu động cung cấp một sự giúp đỡ nhanh chóng, đánh giá theo từng cá nhân và giúp ổn định thành viên trong cộng đồng cho các thành viên đang gặp vấn đề tâm lý hoặc khủng hoảng tâm thần.
- Các hoạt động của dịch vụ Khủng Hoảng Lưu Động được tạo ra để cung cấp cứu trợ cho các thành viên đang gặp vấn đề khủng hoảng tâm lý, bao gồm thông qua các biện pháp làm giảm vấn đề tâm lý và làm ổn định; giảm thiểu nguy hiểm và tác hại kèm theo; và tránh việc chăm sóc không cần thiết tại khoa cấp cứu, nhập viện nội trú tâm thần, và sự can thiệp của cơ quan pháp luật.
- Các dịch vụ khủng hoảng lưu động cũng bao gồm việc chuyển tiếp nhanh đến các cơ sở và các nhà cung cấp thích hợp khi thành viên yêu cầu các dịch vụ ổn định và/hoặc các dịch vụ điều trị bổ sung khác; phối hợp và giới thiệu đến các dịch vụ sức khỏe, xã hội và các hỗ trợ khác khi cần thiết; và hỗ trợ theo dõi ngắn hạn giúp

bảo đảm khủng hoảng được giải quyết và thành viên được kết nối với dịch vụ chăm sóc liên tục.

## **Các Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện**

### ***Các Dịch Vụ Trong Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal Là Gì?***

Các dịch của quận thuộc Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal dành cho những người có tình trạng sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể lạm dụng rượu hoặc các loại ma túy, hoặc những người có thể có nguy cơ lạm dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không có khả năng điều trị. Các dịch vụ này bao gồm việc mà nhà cung cấp làm giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Những việc này bao gồm đánh giá xem quý vị có cần dịch vụ này hay không và nếu dịch vụ này có hiệu quả hay không.

Dịch vụ Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal có thể được cung cấp tại một trung tâm hoặc tại văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc môi trường cộng đồng khác, bằng điện thoại, hoặc bằng chăm sóc sức khỏe viễn thông (bao gồm tương tác bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp dịch vụ sẽ giúp quý vị xác định số lần của các dịch vụ/cuộc hẹn.

### ***Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)***

Một số dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal mà quý vị có thể nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ. Quận và nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ của Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ để tìm loại dịch

vụ nào phù hợp cho quý vị - nếu cần. Các dịch vụ này được mô tả như là “mức độ chăm sóc” and được định nghĩa giới đây.

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

Sàng Lọc Rượu và Thuốc Gây Nghiện, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh, và Giới Thiệu Điều Trị (SABIRT) không phải là một phần của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal. Đó là một phúc lợi trong hệ thống Dịch Vụ Medi-Cal Có Phí và dịch vụ quản lý chăm sóc Medi-Cal cho các thành viên 11 tuổi trở lên. Chương trình quản lý chăm sóc phải cung cấp trả phí cho các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện, bao gồm cả dịch vụ này cho các thành viên 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch Vụ Can Thiệp Sớm***

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal dành cho các thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định có nguy cơ lạm dụng chất gây nghiện đều có thể nhận bất kỳ dịch vụ nào được chi trả theo dịch vụ ngoại trú như là các dịch vụ can thiệp sớm. Chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện không bắt buộc đối với các dịch vụ can thiệp sớm cho các thành viên dưới 21 tuổi.

### ***Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị***

Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ này được mô tả trước trong sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua một phúc lợi được gọi là chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Để được nhận dịch vụ Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị, thành viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần. Phúc lợi này bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc trợ giúp các tình trạng sức khỏe hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng đỡ hơn được coi là giúp ích cho tình trạng đó đều được chi trả dưới dịch vụ Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Tiêu chí dành cho các thành viên dưới 21 tuổi là khác biệt và linh hoạt hơn so với tiêu chí dành cho người lớn tiếp nhận các dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal, để đáp ứng với yêu cầu bắt buộc của chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị với mục đích ngăn ngừa và can thiệp sớm các tình trạng lạm dụng chất gây nghiện.

Nếu quý vị có các câu hỏi về các dịch vụ này, xin hãy gọi cho quận hoặc ghé thăm trang nhà của [DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment](#).

### ***Các Dịch Vụ Ngoại Trú (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ mức độ 1)***

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên lên đến chín giờ một tuần cho người lớn và ít hơn sáu giờ một tuần cho các thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể nhận thêm nhờ dựa theo nhu cầu của quý vị.

Các dịch vụ này được cung cấp bởi chuyên viên có bằng cấp, chẳng hạn như nhân viên tư vấn, trực tiếp, bằng điện thoại hoặc bằng chăm sóc viễn thông.

- Các dịch vụ ngoại trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện, Thuốc Điều Trị Nghiện Rượu và rối loạn lạm dụng chất nghiện không phải thuốc phiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện.

### ***Các Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ mức độ 2.1)***

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho các thành viên tối thiểu là chín giờ và tối đa 19 giờ một tuần cho người lớn, và ít nhất sáu giờ với tối đa 19 giờ một tuần cho các thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ chuyên sâu có thể vượt mức tối đa tùy theo nhu cầu y tế của từng cá nhân. Các dịch vụ này chủ yếu là tư vấn và giáo dục về vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Dịch vụ có thể cung cấp bởi một chuyên viên được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong một môi trường có tổ chức. Dịch vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua chăm sóc viễn thông hoặc chăm sóc bằng điện thoại.
- Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu bao gồm những nội dung giống như các Dịch Vụ Ngoại Trú. Nhiều giờ phục vụ hơn là sự khác biệt chính.

### ***Dịch Vụ Nhập Viện Một Phần (thay đổi tùy theo quận) (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ mức độ 2.5)***

- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ này dưới chương trình Kiểm

Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kỳ nơi họ đang sinh sống.

- Các dịch vụ Nhập Viện Một Phần bao gồm 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nằm viện một phần có tiếp nhận trực tiếp tới các dịch vụ tâm thần, y tế, và xét nghiệm cũng như đáp ứng các nhu cầu xác định cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách thích hợp tại trung tâm. Các dịch vụ này được cung cấp trực tiếp, bằng chăm sóc viễn thông hoặc bằng điện thoại.
- Dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự như Ngoại Trú Chuyên Sâu, với sự khác biệt chính là số giờ và khả năng tiếp nhận thêm các dịch vụ y tế.

### ***Điều Trị Nhà Nội Trú (phải được sự cho phép của quận) (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện***

#### ***Hoa Kỳ Mức Độ 3.1 – 4.0)***

- Điều Trị Nhà Nội Trú là một chương trình cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho các thành viên được chẩn đoán lạm dụng thuốc gây nghiện, khi được xác định cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống tại một khu nhà nội trú và được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng cá nhân và sống độc lập bằng cách tiếp nhận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên sức khỏe viễn thông hoặc điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ khi một người đang điều trị nhà nội trú. Nhà cung cấp dịch vụ và các người nội trú sẽ cùng nhau làm việc để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập các mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị cho các tác nhân làm

tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và kỹ năng xã hội, và tham gia chăm sóc dài hạn.

- Dịch vụ nội trú cần có sự cho phép trước bởi Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal của quận.
- Dịch vụ nội trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện Ma Túy, Thuốc Điều Trị Nghiện Rượu và Nghiện Chất Không Phải Ma Túy khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, và dịch vụ khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp dịch vụ nội trú phải cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc giúp các thành viên nhận thuốc điều trị nghiện ở bên ngoài. Các nhà cung cấp dịch vụ không đáp ứng được yêu cầu này nếu chỉ cung cấp thông tin liên hệ cho các nhà cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện. Các nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp và kê toa thuốc cho các thành viên được tài trợ dưới chương trình Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal.

***Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (phải được sự cho phép của quận) (thay đổi tùy theo quận)***  
***(Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ Mức Độ 3.1 – 4.0)***

- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể được nhận dịch vụ này dưới chương trình Giám Định Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kỳ họ ở quận nào.
- Dịch vụ nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ cung cấp đánh giá chuyên môn, quan sát, theo dõi y tế, và điều trị nghiện trong môi trường nội trú.

Hầu hết các dịch vụ này được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, việc chăm sóc sức khỏe viễn thông và bằng điện thoại cũng được dùng để cung cấp dịch vụ khi một người đang nhận dịch vụ nội trú.

- Dịch vụ nội trú được tổ chức chặt chẽ, và một bác sĩ sẽ thường xuyên có mặt tại chỗ 24 giờ mỗi ngày, cùng với Y tá (RN), các cố vấn điều trị nghiện, và các nhân viên khác. Dịch vụ Nội Trú cũng bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện, Thuốc Điều Trị Nghiện Rượu và rối loạn lạm dụng chất nghiện không phải thuốc phiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện.

### ***Chương Trình Điều Trị Ma Túy***

- Chương trình Điều Trị Ma Túy là những chương trình bên ngoài bệnh viện cung cấp thuốc điều trị lạm dụng chất gây nghiện, khi được yêu cầu bởi một bác sĩ là cần thiết về mặt y tế. Chương trình Điều Trị Ma Túy bắt buộc phải cung cấp thuốc cho các thành viên, bao gồm thuốc Methadone, Buprenorphine, Naloxone, và Disulfiram.
- Thành viên phải được tham gia các buổi tư vấn ít nhất 50 phút mỗi tháng theo lịch. Các buổi tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, bằng sức khỏe viễn thông hoặc bằng điện thoại. Dịch vụ Điều Trị Ma Túy cũng bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện, Thuốc Điều Trị Nghiện Rượu và rối loạn lạm dụng chất nghiện không phải thuốc phiện khác, giáo dục

bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện.

### ***Kèm Chế Cảm Xúc Buồn Bã***

- Dịch vụ kèm chế cảm xúc buồn bã là khẩn cấp và được cung cấp theo thời gian ngắn hạn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi một sự đánh giá toàn phần được làm đầy đủ. Dịch vụ kèm chế cảm xúc buồn bã có thể được cung cấp ngoại trú, tại nhà, hoặc trong môi trường nội trú.
- Bất kể loại cơ sở nào, thành viên sẽ được theo dõi trong nhà nội trú hoặc môi trường nội trú sẽ sinh sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ hỗ trợ và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế sẽ được cung cấp bởi một bác sĩ chuyên môn hoặc một y sĩ kê toa có giấy phép.
- Dịch vụ kèm chế cảm xúc buồn bã bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Nghiện Thuốc Phiện, Thuốc Điều Trị Nghiện Rượu và rối loạn lạm dụng chất nghiện không phải thuốc phiện khác, quan sát, và dịch vụ phục hồi.

### ***Thuốc Điều Trị Nghiện***

- Các loại thuốc dùng cho việc Điều Trị Nghiện có sẵn tại các cơ sở y tế và phi y tế. Các loại thuốc dùng cho Điều Trị Nghiện bao gồm các loại thuốc và các loại sản phẩm sinh học được FDA phê chuẩn được dùng để điều trị nghiện rượu, nghiện thuốc phiện, và bất cứ chất gây nghiện nào. Các thành viên có quyền được cung cấp thuốc Điều Trị Nghiện tại chỗ hoặc qua sự giới thiệu bên ngoài cơ sở. Sau đây là một 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 Dịch Vụ Điều Trị Ma Túy)
- Các loại thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp với những dịch vụ sau đây: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng sử dụng chất gây nghiện, và dịch quản lý cảm xúc.
- Các loại thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal, bao gồm Dịch Vụ Ngoại Trú, Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, và Dịch Vụ Điều Trị Nhà Nội Trú, là một ví dụ.
- Các thành viên có thể nhận Thuốc Điều Trị Nghiện bên ngoài Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal của quận. Một trường hợp ví dụ như Thuốc Điều Trị Nghiện- thuốc Buprenorphine, có thể được kê toa bởi các y sĩ trong môi trường cơ sở chăm sóc chính có thể làm việc với chương trình quản lý chăm sóc của quý vị và được phân phối hoặc quản lý thuốc tại nhà thuốc tây.

## **Chương Trình Trở Lại Sau Khi Vi Phạm Pháp Lý**

- Cung cấp dịch vụ y tế cho các thành viên vi phạm pháp lý tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ hiện có bao gồm quản lý hồ sơ cho những người được trả tự do, tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ bạn bè, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ bằng thuốc, lập kế hoạch trước và sau khi được ra viện, dịch vụ xét nghiệm và chụp x-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp dịch vụ thích hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Bằng Thuốc khi được trả tự do. Để nhận các dịch vụ này, các cá nhân phải có Medi-Cal hoặc thành viên của CHIP, và:
  - Nếu dưới 21 tuổi đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
  - Nếu là người lớn, đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Hãy liên lạc với quận qua số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

## **Dịch Vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Medi-Cal (thay đổi tùy theo quận)**

- Dịch vụ hỗ trợ bạn bè Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, tự tham gia, gặp gỡ bạn bè, tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này được cung cấp cho quý vị hoặc người quan trọng của quý vị
- Dịch vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Được Chứng Nhận có thể được cung cấp cho các thành viên hoặc người hỗ trợ quan trọng và có thể được cung cấp cùng lúc quý vị nhận

các dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Phân Phối Thuốc Medi-Cal. Nhân viên Hỗ Trợ Bạn Bè trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Medi-Cal là một cá nhân đã từng trải qua tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, là người đã hoàn tất chương trình được Tiểu Bang phê duyệt của quận, người được chứng nhận bởi quận, và người cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ dẫn của một Chuyên Viên Sức Khỏe Tâm Lý có bằng hành nghề, được miễn trừ, hoặc đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân hoặc nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia trong việc điều trị tâm lý, và các hoạt động trị liệu như là thúc đẩy khả năng tự vận động.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể được tham gia dưới chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kỳ họ sống ở quận nào.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ Trợ Bạn Bè Medi-Cal là sự tùy chọn cho các quận tham gia. Hãy tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở phần cuối của sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này không.

### ***Dịch Vụ Phục Hồi***

- Dịch Vụ Phục Hồi là một phần rất quan trọng trong quá trình phục hồi và sức khỏe. Dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý và chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe của mình, bằng việc sử dụng các chiến lược quản lý hỗ trợ hiệu quả và tổ chức các nguồn lực nội bộ và cộng đồng để cung cấp quản lý hỗ

trợ sức khỏe liên tục.

- Quý vị có thể dùng Dịch Vụ Phục Hồi dựa theo đánh giá cá nhân hoặc sự đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị về nguy cơ tái phát. Quý vị cũng có thể nhận Dịch Vụ Phục Hồi trực tiếp, bằng sức khỏe viễn thông hoặc bằng điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi quá trình phục hồi, và các biện pháp ngăn ngừa tái nghiện.

### ***Phối Hợp Chăm Sóc***

- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm các hoạt động cung cấp sự chăm sóc về lạm dụng chất gây nghiện, sức khỏe tâm thần, và sức khỏe y tế, và cung cấp sự kết nối tới các dịch vụ và hỗ trợ sức khỏe của quý vị. Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc được cung cấp với các dịch vụ khác và có thể diễn ra tại các cơ sở trung tâm y khoa và không y-khoa, bao gồm trong cộng đồng của quý vị.
- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ tình trạng sức khỏe, kế hoạch xuất viện, và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ khác bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.

### ***Quản Lý Tự Nhiên (tùy theo quận)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận được dịch vụ này dưới chương trình Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kể nơi cư trú trong quận.
- Dịch Vụ Cung Cấp Quản Lý Tự Nhiên là tùy theo sự tham gia của quận. Xin hãy xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” được tìm thấy ở phần cuối

của sổ tay này để biết thêm nếu quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này không.

- Dịch Vụ Quản Lý Tự Nhiên là một phương pháp dựa trên bằng chứng điều trị được dùng cho việc điều trị chất kích thích mà các thành viên phải tham gia theo cấu trúc 24 tuần Dịch Vụ Quản Lý Tự Nhiên Ngoại Trú, sau đó là sáu tháng trở lên cho việc điều trị và hỗ trợ phục hồi mà không cần khuyến khích thêm.
- Dịch Vụ Quản Lý Tự Nhiên trong 12 tuần đầu tiên bao gồm một loạt các biện pháp ưu đãi khuyến khích để đạt được mục tiêu điều trị, đặc biệt là không sử dụng chất kích thích (ví dụ như cocaine và thuốc phiện). Những người tham gia phải đồng ý thử nước tiểu thường xuyên được giám sát bởi chương trình Dịch Vụ Quản Lý Tự Nhiên. Sự ưu đãi khuyến khích này bao gồm các khoản tương đương với tiền mặt như thẻ quà tặng.
- Dịch Vụ Quản Lý Tự Nhiên chỉ dành cho các thành viên đang nhận dịch vụ trong một môi trường được điều hành bởi một nhà cung cấp dịch vụ được đăng ký và tham gia trong việc điều trị toàn diện cho từng cá nhân.

### ***Dịch Vụ Khủng Hoảng Lưu Động***

- Dịch Vụ Khủng Hoảng Lưu Động có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng do lạm dụng chất gây nghiện.
- Dịch Vụ Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ tại địa điểm mà quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, sở làm, trường học, hoặc những địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc các cơ sở khác. Dịch Vụ Khủng Hoảng Cộng Đồng luôn sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.

- Dịch Vụ Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm đáp ứng nhanh, đánh giá theo cá nhân và ổn định dựa trên cộng đồng. Nếu quý vị cần được theo dõi thêm, các nhà cung cấp dịch vụ khủng hoảng lưu động cũng sẽ cấp dịch vụ chuyển giao hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác.

## CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN BẰNG ĐIỆN THOẠI HOẶC BẰNG SỨC KHỎE VIỄN THÔNG

Gặp trực tiếp, mặt đối mặt giữa quý vị và nhà cung cấp không phải lúc nào cũng phải làm để nhận dịch vụ sức khỏe tâm lý. Tùy theo dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận các dịch vụ này bằng điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông. Nhà cung cấp dịch vụ nên giải thích cho quý vị về việc dùng điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông và phải chắc chắn rằng quý vị đồng ý trước khi nhận dịch vụ bằng điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận các dịch vụ này bằng điện thoại hoặc bằng sức khỏe viễn thông, sau này quý vị vẫn có thể chọn nhận dịch vụ trực tiếp hoặc mặt đối mặt. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm lý không thể cung cấp qua điện thoại hoặc sức khỏe viễn thông bởi vì bắt buộc quý vị phải có mặt ở một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị tại nhà nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.

# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN TIỂU BANG

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

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

- Quy Trình Khiếu Nại: Thể hiện sự không hài lòng bằng lời nói về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ lạm dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc quận. Hãy tham khảo phần Quy Trình Khiếu Nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Kháng Cáo: Kháng cáo là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi các dịch vụ (ví dụ: từ chối, chấm dứt, hoặc cắt giảm dịch vụ) hoặc không chi trả cho các dịch vụ đó. Hãy tham khảo phần Quy Trình Kháng Cáo trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Điều Giải Tiểu Bang: Điều Giải Tiểu Bang là một cuộc gặp với vị thẩm phán hành chính của Bộ Dịch Vụ Xã Hội (CDSS) nếu quận từ chối kháng cáo của quý vị. Hãy tham khảo phần Quy Trình Điều Giải Tiểu Bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Việc khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không làm ảnh hưởng các dịch vụ quý vị đang nhận. Nộp khiếu nại hoặc kháng cáo giúp cho quý vị nhận được các dịch vụ mình cần và giải quyết các vấn đề

quý vị gặp phải với các dịch vụ sức khỏe hành vi của mình. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp ích cho quận bằng cách cung cấp cho họ những thông tin mà họ có thể sử dụng để cải thiện các dịch vụ. Quận sẽ thông báo cho quý vị, nhà cung cấp, và phụ huynh/người giám hộ về kết quả sau khi khiếu nại hoặc kháng cáo được hoàn tất. Văn phòng Điều Giải Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ về kết quả sau khi Phiên Điều Giải hoàn tất.

**Lưu Ý:** Hãy tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.

### **Tôi Có Thể Được Giúp Đỡ Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại hoặc Điều Giải Tiểu Bang Hay Không?**

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích thêm những quy trình này cho quý vị và phải giúp quý vị nộp khiếu nại, kháng cáo, hoặc để yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem nếu quý vị có đủ điều kiện tham gia quy trình gọi là “Kháng Cáo Nhanh” hay không, có nghĩa là quy trình sẽ được xem xét nhanh hơn bởi lý do sức khỏe của quý vị, sức khỏe tâm thần, và/hoặc có nguy cơ không được ổn định. Quý vị có thể ủy quyền cho một người khác thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ hoặc người giúp đỡ quý vị.

Nếu quý vị cần giúp đỡ, hãy liên lạc với quận bằng cách gọi số điện thoại trong phần đầu sổ tay này. Quận của quý vị phải cung cấp cho vị một sự hỗ trợ hợp lý trong việc điền đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến vấn đề khiếu nại hay kháng cáo. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn trong việc cung cấp dịch vụ thông dịch và các số điện thoại miễn phí cho người khuyết tật/khiếm thính và khả năng thông dịch viên.

## Nếu Quý Vị Cần Giúp Đỡ Thêm

*Hãy liên lạc Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra:*

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

*Hoặc*

- Điện thư (email): [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov)
- Xin lưu ý: Các tin nhắn bằng điện thư không được coi là bí mật (xin đừng gửi thông tin cá nhân trong tin nhắn điện thư).

Quý vị cũng có thể nhận giúp đỡ pháp lý miễn phí tại văn phòng giúp đỡ pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Để hỏi thêm về các quyền của quý vị tại Phiên Điều Giải Tiểu Bang, quý vị có thể liên lạc với Bộ Dịch Vụ Xã Hội – Đội Hỏi Đáp và Phản Hồi Công Cộng tại số điện thoại: **1-800-952-5253** (TTY, gọi **1-800-952-8349**).

## Khiếu Nại

### ***Khiếu Nại Là Gì?***

Khiếu nại là sự than phiền về việc không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào về dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc quận mà không nằm trong phạm vi kháng cáo hoặc quy trình Điều Giải Tiểu Bang.

### ***Quy trình Khiếu Nại là gì?***

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không làm quý vị mất quyền lợi hoặc các dịch vụ hoặc bị cho là chống lại nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

- Cho phép quý vị chọn một người khác để quyết định thay cho quý vị. Đây có thể là nhà cung cấp dịch vụ hoặc người giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị đồng ý cho người khác thay thế, quý vị sẽ phải ký mẫu đơn ủy quyền, cho phép quận được cung cấp thông tin của quý vị cho người đó.
- Bảo đảm rằng người phê duyệt khiếu nại có đủ năng lực để quyết định và chưa từng tham gia bất kỳ cấp độ xem xét hoặc quyết định nào trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp dịch vụ và chính quý vị.
- Bảo đảm kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời hạn yêu cầu.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Khiếu Nại?***

Quý vị có thể nộp khiếu nại bất cứ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với sự chăm sóc quý vị nhận được hoặc có những quan tâm khác về quận của quý vị.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Khiếu Nại?***

Quý vị có thể gọi cho quận tại số miễn phí 24/7 bất cứ lúc nào để nhận sự giúp đỡ khiếu nại. Có thể nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được thực hiện bằng văn bản. Nếu quý vị khiếu nại bằng văn bản, xin lưu ý những điều sau đây: quận của quý vị cung cấp bao thư có ghi sẵn địa chỉ tại các địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không có bao thư ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi đơn khiếu nại tới địa chỉ được cung cấp trong phần đầu của sổ tay này.

### ***Làm Thế Nào Để Biết Khiếu Nại Của Tôi Đã Được Nhận Bởi Quận?***

Quận phải cung cấp cho quý vị một lá thư bằng văn bản cho quý vị biết khiếu nại của quý vị đã được nhận trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận. Một khiếu nại qua điện thoại hoặc

trực tiếp mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo sẽ được miễn trừ và quý vị có thể sẽ không nhận được thư bằng văn bản.

### ***Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Được Quyết Định?***

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

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Biết Quận Đã Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi?***

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

- Gửi cho quý vị hoặc người thay thế một thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người thay thế một Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi và cho quý vị biết quyền yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định khiếu nại kịp thời;
- Tư vấn cho quý vị quyền yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang.

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

**Lưu Ý:** Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị một Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi vào ngày hết thời hạn. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi.

### ***Có Thời Hạn Để Nộp Khiếu Nại Hay Không?***

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

## Kháng Cáo

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

- Quy Trình Kháng Cáo Thông Thường.

### HOẶC

- Quy Trình Kháng Cáo Nhanh.

**Lưu Ý:** Hai loại kháng cáo đều giống nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để hội đủ điều kiện kháng cáo nhanh (xem bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị điền đơn và làm các bước thủ tục khác để nộp kháng cáo, bao gồm chuẩn bị đơn kháng cáo bằng văn bản, thông báo cho quý vị biết vị trí của mẫu đơn trên trang của họ hoặc cung cấp cho quý vị mẫu đơn theo yêu cầu của quý vị. Quận cũng sẽ tư vấn và giúp đỡ quý vị trong việc yêu cầu tiếp tục các phúc lợi trong thời gian kháng cáo quyết định bất lợi về quyền lợi theo quy định liên bang.

## ***Quy Trình Kháng Cáo Thông Thường Sẽ Làm Gì?***

Quy Trình Kháng Cáo Thông Thường sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Bảo đảm nộp đơn kháng cáo không làm quý vị mất quyền lợi hoặc các dịch vụ hoặc bị cho là chống lại nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.
- Cho phép quý vị chọn một người khác (bao gồm nhà cung cấp dịch vụ hoặc người giúp đỡ) để quyết định thay cho quý vị. Xin lưu ý, nếu quý vị đồng ý cho người khác thay thế, quý vị sẽ phải ký mẫu đơn ủy quyền, cho phép quận được cung cấp thông

tin của quý vị cho người đó.

- Các phúc lợi được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong thời hạn bắt buộc. Xin lưu ý: Đây là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc được trao tận tay cho quý vị.
- Bảo đảm rằng quý vị không trả phí cho các dịch vụ tiếp theo trong thời gian kháng cáo đang chờ quyết định và nếu quyết định cuối cùng của kháng cáo nghiêng về quyết định bất lợi về quyền lợi của quận.
- Bảo đảm rằng những người quyết định kháng cáo của quý vị có trình độ chuyên môn và không tham gia bất kỳ cấp độ quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện xem xét hồ sơ quý vị bao gồm hồ sơ y tế hoặc các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép quý vị có một cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai, và tranh luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị hoặc người chấp thuận trước, hoặc đại diện pháp lý tài sản của thành viên đã qua đời được tham gia vào bên kháng cáo.
- Cung cấp cho quý vị bằng văn bản xác nhận từ quận rằng kháng cáo của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu một Điều Giải Tiểu Bang, sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Được Kháng Cáo?***

Quý vị có thể nộp kháng cáo với quận của quý vị khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng xác định rằng quý vị không đáp ứng các

tiêu chí về tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi.

- Nhà cung cấp dịch vụ đề nghị một dịch vụ sức khỏe hành vi cho quý vị và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận từ chối yêu cầu đó hoặc thay đổi loại hoặc số lần của dịch vụ.
- Nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu quận phê duyệt nhưng quận yêu cầu có thêm thông tin và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng hẹn.
- Quận của quý vị không cung cấp dịch vụ dựa trên thời gian đã định trước.
- Quý vị cảm thấy quận không đáp ứng kịp nhu cầu của quý vị.
- Khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Nộp Kháng Cáo?***

- Quý vị có thể nộp kháng cáo bằng một trong ba cách thức sau đây:
  - Gọi cho số điện thoại miễn phí của quận được ghi trong phần đầu của sổ tay này. Sau khi gọi, quý vị sẽ nộp một kháng cáo bằng văn bản tiếp theo; hoặc
  - Gửi kháng cáo bằng đường bưu điện (quận sẽ cung cấp cho quý vị bao thư có ghi sẵn địa chỉ để gửi kháng cáo). Lưu ý: nếu quý vị không có bao thư có sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi kháng cáo bằng bưu điện qua địa chỉ được ghi trong phần đầu của sổ tay này; hoặc
  - Nộp kháng cáo bằng điện thư (email) hoặc fax. Hãy xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận của Quý Vị” bên cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Biết Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định?***

Quý vị hoặc người thay thế sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản quyết định từ quận của quý vị về kháng cáo của quý vị. Thông báo này sẽ bao gồm các thông tin sau đây:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày đưa ra quyết định kháng cáo.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết theo hướng của quý vị, thông báo sẽ cho biết thông tin về quyền được yêu cầu phiên Điều Trần Tiểu Bang và cách yêu cầu phiên Điều Trần Tiểu Bang.

### ***Có Thời Hạn Nộp Kháng Cáo Hay Không?***

Quý vị phải nộp kháng cáo trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi. Không có thời hạn nộp kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi, vì vậy quý vị có thể nộp kháng cáo này bất cứ lúc nào.

### ***Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Cho Kháng Cáo Của Tôi?***

Quận phải quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ ngày nhận yêu cầu.

### ***Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày Cho Quyết Định Kháng Cáo Của Tôi Thì Sao?***

Nếu kháng cáo hội đủ điều kiện cho quy trình kháng cáo nhanh, thì việc kháng cáo có thể được hoàn thành nhanh hơn.

### ***Kháng Cáo Nhanh Là Gì?***

Kháng cáo nhanh theo một quy trình giống như kháng cáo thông thường nhưng nhanh hơn. Đây là các thông tin bổ sung về kháng cáo nhanh:

- Quý vị phải cho thấy rằng việc kháng cáo thông thường có thể làm cho tình trạng sức khỏe hành vi tệ hơn.
- Quy trình kháng cáo nhanh tuân theo các thời hạn khác với quy trình kháng cáo thông thường.
- Quận có 72 giờ để xem xét các kháng cáo nhanh.
- Quý vị có thể yêu cầu bằng lời nói cho kháng cáo nhanh.
- Quý vị không cần phải yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo Nhanh?***

Nếu phải chờ đợi 30 ngày cho quyết định kháng cáo thông thường sẽ làm tổn hại đến cuộc sống, sức khỏe của quý vị, khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị, quý vị có thể có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo nhanh.

### ***Thông Tin Bổ Sung Về Việc Kháng Cáo Nhanh:***

- Nếu kháng cáo của quý vị hội đủ điều kiện cho kháng cáo nhanh, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ sau khi nhận được.
- Nếu quận xác định rằng kháng cáo của quý vị không hội đủ điều kiện cho kháng cáo nhanh, họ phải cung cấp cho quý vị một thông báo bằng lời nói kịp thời và sẽ cung cấp cho quý vị một thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày lịch, giải thích lý do về quyết định của họ. Khi đó kháng cáo của quý vị phải tuân theo tiêu chuẩn thời gian kháng cáo 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 hội đủ điều kiện cho kháng cáo nhanh, quý vị có thể khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu của quý vị cho kháng cáo nhanh, quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng miệng và bằng văn bản.

## **Điều Giải Tiểu Bang**

### ***Phiên Điều Giải Tiểu Bang Là Gì?***

Điều Giải Tiểu Bang là một sự duyệt xét độc lập bởi một thẩm phán tòa hành chính làm việc cho Bộ Xã Hội Tiểu Bang California (CDSS) để bảo đảm rằng quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị được thụ hưởng dưới chương trình Medi-Cal. Xin xem trang nhà của Bộ Xã Hội Tiểu Bang California tại <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm thông tin.

### ***Các Quyền Của Tôi Ở Phiên Điều Giải Tiểu Bang Là Gì?***

Quý vị có các quyền như sau:

- Có một phiên điều giải trước thẩm phán tòa hành chính (hay được gọi là Điều Giải Tiểu Bang) để giải quyết trường hợp của quý vị
- Tìm hiểu cách thức để yêu cầu một buổi Điều Giải Tiểu Bang
- Tìm hiểu về các quy định và cách thức hoạt động của việc trình bày trong phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Được yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ khi đang trong quá trình chờ Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang trong thời gian ấn định.

- Không trả phí cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi đang chờ quyết định từ phiên Điều Giải Tiểu Bang và nếu quyết định cuối cùng là quyết định bất lợi về quyền lợi từ quận.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Điều Giải Tiểu Bang?***

Quý vị có thể nộp đơn cho phiên Điều Giải Tiểu Bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo cho quý vị biết rằng quận của quý vị đã từ chối yêu cầu kháng cáo của quý vị.
- Khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh đã không được giải quyết đúng thời hạn.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?***

Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang bằng cách:

- Trực Tuyến: tại trang nhà của Bộ Dịch Vụ Xã Hội – Quản Lý Hồ Sơ Kháng Cáo:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến cơ quan phúc lợi của quận tại địa chỉ có sẵn trên Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi, hoặc gửi thư qua bưu điện tới:

**California Department of Social Services**

**State Hearings Division**

**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37**

**Sacramento, CA 94244-2430**

- Bằng Fax: 916-651-5210 or 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang hoặc một phiên Điều Giải Tiểu Bang cấp tốc:

- Bảng điện thoại:
  - Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang, miễn phí tại **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - Đội Hồi Đáp và Phản Hồi Công Cộng, miễn phí tại **1-800-952-5253** hoặc TDD at **1-800-952-8349**.

### ***Có Thời Hạn Cho Điều Giải Tiểu Bang Hay Không?***

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận thông báo của quận về quyết định kháng cáo để yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang. Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Xác Định Bất Lợi về Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu bất cứ lúc nào.

### ***Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Từ Điều Giải Tiểu Bang Hay Không?***

Có, nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ đã được phê chuẩn trước đó và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ này trong khi quý vị đang chờ quyết định từ, quý vị phải yêu cầu Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc đã gửi tới cho quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu buổi điều giải trước ngày mà quận của quý vị nói sẽ chấm dứt các dịch vụ hoặc cắt giảm.

#### **Lưu Ý:**

- Khi yêu cầu một phiên, quý vị phải cho biết rằng quý vị muốn được tiếp tục nhận các dịch vụ này trong quá trình.
- Nếu quý vị yêu cầu được nhận các dịch vụ này và quyết định cuối cùng của xác định việc cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị không có trách nhiệm trả phí cho các dịch vụ đã được cung cấp này trong khi đang chờ giải

quyết.

### ***Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Quyết Định Về Điều Giải Tiểu Bang?***

Sau khi yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang, có thể mất tới 90 ngày để nhận quyết định.

### ***Tôi Có Thể Yêu Cầu Điều Giải Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?***

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi quá lâu sẽ nguy hại đến sức khỏe, quý vị có thể nhận được trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị phải yêu cầu bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý viết thư giúp quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư.

1. Giải thích chi tiết tại sao việc chờ đợi 90 ngày để giải quyết trường hợp của quý vị sẽ gây nguy hại nghiêm trọng đến cuộc sống, sức khỏe, khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa.
2. Yêu cầu “phiên điều giải cấp tốc” và gửi thư kèm theo đơn yêu cầu phiên điều giải.

Ban Điều Giải Tiểu Bang, Bộ Xã Hội, sẽ xem xét yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang cấp tốc, và sẽ quyết định xem có hội đủ điều kiện hay không. Nếu sự yêu cầu điều giải cấp tốc được chấp thuận, phiên điều giải sẽ được tiến hành và quyết định của phiên điều giải sẽ được ban hành trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

# VĂN BẢN CHỈ ĐỊNH TRƯỚC

## Văn Bản Chỉ Định Trước Là Gì?

Quý vị có quyền lập văn bản Chỉ Định Trước. Văn Bản Chỉ Định Trước (Advance Directive) là một văn kiện được luật California công nhận, được sử dụng để chỉ dẫn cách chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Đôi khi quý vị có thể nghe từ Chỉ Định Trước được mô tả như là một Di Chúc Sống hoặc là giấy Ủy Quyền lâu dài. Đây là một văn kiện bao gồm những điều quý vị muốn mình được chăm sóc như thế nào, hoặc những quyết định quý vị muốn làm, nếu hoặc khi không còn đủ khả năng tự mình lên tiếng. Những ước muốn bao gồm những việc như, quyền chấp nhận hoặc từ chối sự điều trị, giải phẫu, hoặc lựa chọn những cách điều trị khác. Trong tiểu bang California, văn bản Chỉ Định Trước có hai phần:

- Chỉ định người đại diện (một người) để quyết định việc điều trị cho quý vị; và
- Chỉ dẫn về việc chăm sóc cá nhân.

Quận của quý vị phải có sẵn văn bản Chỉ Định Trước. Quận của quý vị phải cung cấp thông tin bằng văn bản về chính sách của chỉ định trước và giải thích luật tiểu bang nếu yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin này, quý vị hãy gọi số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể nhận mẫu đơn chỉ định trước từ quận hoặc trên mạng. Trong tiểu bang California, quý vị có quyền được cung cấp sự hướng dẫn chỉ định trước từ tất cả các nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị cũng có quyền được thay đổi hoặc hủy bỏ văn bản chỉ

định trước của quý vị bất cứ lúc nào. Nếu quý vị có thắc mắc về luật California liên quan đến yêu cầu của văn bản chỉ định 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 VÀ TRÁCH NHIỆM

## Trách Nhiệm Của Quận

### *Quận Của Tôi Có Những Trách Nhiệm Gì?*

Quận của quý vị có những trách nhiệm sau đây:

- Tìm hiểu xem nếu quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận.
- Cung cấp việc sàng lọc hoặc đánh giá để xác định nếu quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí hoạt động 24 giờ ngày, bảy ngày một tuần, cho quý vị biết làm thế nào để nhận các dịch vụ từ quận. Số điện thoại này được ghi trên phần bìa của sổ tay này.
- Bảo đảm có đầy đủ các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi ở gần để quý vị có thể nhận dịch vụ do quận chi trả khi cần thiết.
- Thông báo và hướng dẫn quý vị về các dịch vụ hiện hành tại quận.
- Cung cấp các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí, và nếu cần, cung cấp một thông dịch viên cho quý vị miễn phí.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng những ngôn ngữ khác hoặc bằng các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc chữ in khổ lớn. Xin xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở phần cuối của sổ tay này.
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ sự thay đổi quan trọng nào liên quan đến thông tin đã được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi sự thay đổi bắt đầu.

có hiệu lực. Sự thay đổi được cho là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm trong số lượng hoặc dịch vụ được cung cấp, nếu có sự thay đổi tăng hoặc giảm trong số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ sự thay đổi nào khác làm ảnh hưởng đến phúc lợi mà quý vị đang nhận được từ quận.

- Bảo đảm kết nối dịch chăm sóc sức khỏe từ các chương trình hoặc hệ thống có thể cần thiết để giúp việc chuyển giao chăm sóc sức khỏe của quý vị được suông sẻ. Điều này bao gồm bảo đảm rằng việc giới thiệu đến các chuyên khoa hoặc các nhà cung cấp khác đều được theo dõi đúng cách và nhà cung cấp mới sẽ sẵn sàng chăm sóc cho quý vị.
- Bảo đảm rằng quý vị có thể tiếp tục với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hiện tại, ngay cả nếu họ không thuộc trong mạng lưới của quý vị, trong một thời gian nhất định. Điều này rất quan trọng nếu việc chuyển đổi sẽ làm tổn hại đến sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ đi bệnh viện.

### ***Có Sẵn Phương Tiện Di Chuyển Hay Không?***

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc giữ các cuộc hẹn sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp quý vị sắp xếp phương tiện di chuyển cho quý vị. Phương tiện di chuyển phải được cung cấp cho các thành viên Medi-Cal không thể tự mình cung cấp phương tiện di chuyển và những người có nhu cầu cần thiết về y tế để nhận các dịch vụ Medi-Cal chi trả. Có hai loại phương tiện di chuyển cho các cuộc hẹn:

- Không Y Tế: di chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc xe công cộng cho những người không có phương tiện nào khác để đến các cuộc hẹn.

- Y Tế Không Khẩn Cấp: di chuyển bằng xe cứu thương, xe van dành cho người khuyết tật, hoặc xe van dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Có sẵn phương tiện di chuyển cho các chuyến đi đến nhà thuốc tây hoặc để nhận các vật dụng 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 vào chương trình quản lý chăm sóc, và quý vị cần phương tiện di chuyển không y tế để đến một dịch vụ sức khỏe, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp phương tiện di chuyển không y tế hoặc nhà cung cấp dịch vụ để được giúp đỡ. Khi quý vị liên lạc với công ty phương tiện di chuyển, họ sẽ hỏi quý vị các thông tin về ngày và giờ hẹn.

Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định phương tiện di chuyển y tế không khẩn cấp và liên lạc với nhà cung cấp phương tiện di chuyển để điều phối việc đưa đón quý vị đến và đi từ các cuộc hẹn.

Để biết thêm thông tin và giúp đỡ liên quan đến phương tiện di chuyển, hãy liên lạc với chương trình quản lý chăm sóc của quý vị.

## **Quyền Của Thành Viên**

### ***Các Quyền Của Tôi Khi Là Người Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Medi-Cal Là Gì?***

Là một thành viên Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ y tế sức khỏe hành vi từ quận của quý vị. Khi nhận các dịch vụ sức khỏe y tế, quý vị có các quyền như sau:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân và tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư

của quý vị.

- Nhận được sự giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các sự lựa chọn có sẵn.
- Tham gia trong việc quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất cứ điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Hãy nhận sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận, và quyền của quý vị.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ và yêu cầu thay đổi, nếu cần thiết.
- Không bị bất kỳ hình thức kèm chế nào hoặc tách biệt được sử dụng như một hình thức ép buộc, kỷ luật, tiện lợi hoặc trả thù.
- Nhận sự chăm sóc 24/7 cho các trường hợp cấp cứu, khẩn cấp, hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Khi được yêu cầu, được nhận các tài liệu bằng văn bản với các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, khổ chữ in lớn, và định dạng âm thanh một cách kịp thời.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận tuân theo hợp đồng với tiểu bang về sự sẵn sàng, năng suất, phối hợp, chi trả và ủy quyền chăm sóc. Quận được yêu cầu phải:
  - Thuê nhân viên hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đầy đủ nhà cung cấp để bảo đảm rằng tất cả các thành viên Medi-Cal có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi một cách kịp thời.
  - Chi trả cho các dịch vụ y tế cần thiết ngoài mạng lưới cho quý vị kịp thời, nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp những dịch vụ này.

**Lưu Ý:** Quận phải bảo đảm rằng quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản nào cho việc gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Xem hãy thêm thông tin bên dưới:

- *Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* cho những cá nhân 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật, hoặc giảm bớt những cơn đau nghiêm trọng. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết cho các cá nhân dưới 21 tuổi để duy trì, hỗ trợ, cải thiện, hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn.
- *Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới* là nhà cung cấp không có trong danh mục nhà cung cấp của quận.
- Khi được quý vị yêu cầu, cung cấp một ý kiến thứ hai từ chuyên viên sức khỏe có trình độ chuyên môn thuộc trong hoặc ngoài mạng lưới mà không phải trả thêm chi phí.
- Bảo đảm các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi mà các nhà cung cấp dịch vụ đồng ý phải làm.
- Bảo đảm các dịch vụ sức khỏe hành vi của quận cung cấp là đầy đủ về số lượng, thời gian, và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các thành viên Medi-Cal. Điều này bao gồm bảo đảm các phương pháp phê duyệt thanh toán của quận cho các dịch vụ dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và tiêu chí tiếp nhận là công bằng.
- Bảo đảm các nhà cung cấp dịch vụ đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập mục tiêu điều trị.

- Phối hợp dịch vụ cung cấp với các dịch vụ đang cung cấp cho quý vị thông qua chương trình quản lý chăm sóc hoặc với nhà cung cấp chính, nếu cần thiết.
- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ phù hợp về mặt văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm những người có trình độ tiếng Anh hạn chế, nguồn gốc văn hóa và dân tộc đa dạng.
- Thể hiện các quyền của quý vị mà không gây ra những thay đổi có hại cho việc điều trị của quý vị.
- Nhận sự điều trị và các dịch vụ phù hợp với các quyền của quý vị được mô tả trong sổ tay này và với tất cả các luật hiện hành của liên bang và tiểu bang như:
  - Tiêu Đề VI Đạo Luật Dân Quyền 1964 theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
  - Đạo Luật Phân Biệt Đối Xử Vì Tuổi Tác 1975 theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
  - Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng 1973.
  - Tiêu Đề IX Đạo Luật Sửa Đổi Giáo Dục 1972 (liên quan đến các chương trình giáo dục và các hoạt động).
  - Tiêu Đề II và III Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
  - Phần 1557 Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Đạo Luật Chăm Sóc Với Giá Cả Phải Chăng.
- Quý vị có thể có thêm các quyền theo luật tiểu bang liên quan đến việc điều trị sức khỏe hành vi. Để liên lạc với Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân, xin hãy liên lạc quận của quý vị bằng cách gọi số điện thoại được ghi trên trang bìa của sổ tay này.

## **Xác Định Bất Lợi Về Quyền Lợi**

### ***Các Quyền Của Tôi Là Gì Nếu Quận Từ Chối Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Hoặc Nghĩ Là Tôi Cần?***

Nếu quận của quý vị từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn, hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng mình cần, quý vị có quyền nhận một thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi”. Quý vị có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Phần dưới đây sẽ cho quý vị biết về Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi và phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

### ***Xác Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Là Gì?***

Một sự Xác Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào do quận thực hiện:

- Việc từ chối hoặc cho phép giới hạn một dịch vụ. Điều này bao gồm việc xác định dựa theo loại và mức độ của dịch vụ, cần thiết y tế, sự phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của phúc lợi được chi trả;
- Sự giảm bớt, đình chỉ, hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được phê duyệt trước;
- Việc từ chối, toàn phần hoặc một phần, của việc chi trả cho dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong khung thời gian ấn định cho giải quyết thông thường của khiếu nại hoặc kháng cáo. Khung thời gian ấn định như sau:
  - Nếu quý vị khiếu nại với quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.

- Nếu quý vị nộp kháng cáo với quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản trong về kháng cáo trong vòng 30 ngày.
- Nếu quý vị nộp kháng cáo nhanh và không nhận được sự trả lời trong vòng 72 giờ.
- Sự từ chối yêu cầu của thành viên về phân chấp trách nhiệm tài chính.

### ***Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi Là Gì?***

Một Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi là một lá thư được quận gửi cho quý vị nếu họ quyết định từ chối, giới hạn, cắt giảm, đình chỉ, hoặc chấm dứt dịch vụ của quý vị và nhà cung cấp dịch vụ tin rằng quý vị phải được nhận. Sự từ chối này bao gồm:

- Yêu cầu cho các dịch vụ không được chi trả.
- Không phải là cần thiết y tế.
- Yêu cầu cho các dịch vụ từ hệ thống phân phối sai.
- Yêu cầu phân chấp trách nhiệm tài chính.

**Lưu Ý:** Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi cũng cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ theo tiêu chuẩn thời gian về việc cung cấp các dịch vụ.

### ***Thời Điểm Thông Báo:***

Quận phải gửi thông báo bằng bưu điện:

- Tới thành viên ít nhất 10 ngày trước khi ngày thực hiện chấm dứt, trì hoãn, hoặc cắt giảm một dịch vụ đã được cho phép trước.
- Tới thành viên trong vòng hai ngày làm việc về quyết định từ chối chi trả hoặc

các quyết định dẫn tới từ chối, trì hoãn, hoặc sửa đổi một phần hoặc toàn phần của yêu cầu.

### ***Có Phải Lúc Nào Tôi Cũng Nhận Được Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Hay Không?***

Đúng vậy, quý vị sẽ nhận một Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo này, quý vị có thể nộp kháng cáo với quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang. Khi liên lạc với quận, cho biết quý vị đã gặp phải bất lợi về quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang có trong sổ tay này và sẽ có sẵn trong văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ.

### ***Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?***

Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi sẽ cho quý vị biết:

- Quận đã làm gì ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do quyết định.
- Các quy định của Tiểu Bang và Liên Bang mà quyết định của quận dựa theo.
- Quyền của quý vị để nộp kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Làm thế nào để nhận bản sao của tài liệu, hồ sơ, và các thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Làm thế nào để kháng cáo với quận.
- Làm thế nào để yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về việc kháng cáo.

- Làm thế nào để yêu cầu kháng cáo nhanh hoặc Điều Giải Tiểu Bang cấp tốc.
- Làm thế nào để nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang.
- Quý vị phải chờ bao lâu để nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang.
- Quyền của quý vị để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ đợi kháng cáo hoặc quyết định của Điều Giải Tiểu Bang, làm thế nào để yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này, và liệu chi phí cho các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Khi nào quý vị phải nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị muốn được tiếp tục các dịch vụ.

### ***Tôi Phải Làm Gì Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Bất Lợi Về Quyền Lợi?***

Khi quý nhận được Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả các thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo này, quận 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 nhận dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Giải Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ không quá 10 ngày lịch sau ngày Thông Báo Bất Lợi về Quyền Lợi được đóng dấu bưu điện hoặc gửi tới cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

### **Trách Nhiệm Của Thành Viên**

#### ***Các trách nhiệm của tôi là gì khi là một thành viên Medi-Cal?***

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

- Tham gia điều trị như đã hẹn. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị hợp tác

với nhà cung cấp dịch vụ của mình để phát triển các mục tiêu điều trị và theo dõi những mục tiêu này. Nếu quý vị phải lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi nhà cung cấp dịch vụ trước ít nhất 24 giờ, và lấy hẹn lại vào ngày giờ khác.

- Luôn luôn mang theo thẻ Phúc Lợi Medi-Cal (BIC) và thẻ ID có hình khi tham dự điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần một thông dịch viên trước giờ hẹn.
- Hãy cho nhà cung cấp biết tất cả các lo ngại y tế của quý vị. Quý vị càng chia sẻ thông tin về nhu cầu của mình thì việc điều trị của quý vị sẽ thành công hơn.
- Hãy nhớ hỏi nhà cung cấp về bất cứ thắc mắc nào quý vị có. Điều quan trọng là quý vị phải hiểu hoàn toàn các thông tin mà quý vị nhận được trong việc điều trị.
- Thực hiện theo các bước đã lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đã đồng ý.
- Liên lạc với quận nếu quý vị có các thắc mắc về các dịch vụ hoặc nếu quý vị có bất cứ vấn đề gì với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết được.
- Hãy nói cho nhà cung cấp và quận biết nếu quý vị có thay đổi về thông tin cá nhân. Điều này bao gồm địa chỉ của quý vị, điện thoại, và bất cứ thông tin y tế nào có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị.
- Đối xử với nhân viên cung cấp điều trị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo:
  - Bộ Chăm Sóc Khỏe yêu cầu những ai nghi ngờ gian lận Medi-Cal, lãng phí, hoặc lạm dụng hãy gọi cho đường dây nóng về gian lận Medi-Cal DHCS tại số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị đang cần cấp cứu, hãy gọi **911** để được giúp đỡ ngay lập tức. Cuộc gọi này là miễn phí, và người gọi có thể ẩn danh.

- Quý vị có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng bằng cách gửi điện thư (email) tới [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc điền đơn trên mạng tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### ***Tôi Có Phải Trả Lệ Phí Cho Medi-Cal Hay Không?***

Hầu hết những người nhận Medi-Cal không phải trả bất kỳ lệ phí nào cho dịch vụ sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi. Trong vài trường hợp quý vị có thể phải trả lệ phí cho dịch vụ sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi dựa trên số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu tiền lương của quý vị ít hơn giới hạn Medi-Cal cho số người trong gia đình, quý vị sẽ không phải trả lệ phí cho dịch vụ sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu tiền lương của quý vị nhiều hơn giới hạn của Medi-Cal cho số người trong gia đình, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho dịch vụ sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi. Số tiền quý vị trả này được gọi là “chi phí chung”. Một khi quý vị đã thanh toán “chi phí chung”, Medi-Cal sẽ trả phần còn lại của hóa đơn y tế cho tháng đó. Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kỳ khoản nào.
- Quý vị có thể phải trả số tiền gọi là “lệ phí chung” cho bất kỳ phương pháp điều trị nào dưới Medi-Cal. Đây có nghĩa là quý vị sẽ trả một khoản tiền túi mỗi lần quý vị nhận một dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu để nhận một dịch vụ thông thường.
- Nhà cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị biết nếu quý vị phải trả số tiền “lệ phí chung” này.

# CÁC THÔNG TIN BỔ SUNG CỦA QUẬN

## Các Dịch Vụ Bổ Sung Có Sẵn Về Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện

(Cập Nhật Tháng 9, 2025)

### *Các Phương Pháp Chăm Sóc Sức Khỏe Truyền Thống*

- Các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống dự kiến sẽ cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ phù hợp với văn hóa; hỗ trợ khả năng phục vụ bệnh nhân tại các cơ sở này; duy trì và giữ gìn sức khỏe; cải thiện kết quả sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm về chăm sóc; và giảm bớt sự chênh lệch hiện có trong khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc.
- Các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống nằm trong hai loại hình dịch vụ mới: Dịch Vụ Chữa Lành Truyền Thống và Dịch Vụ Hỗ Trợ Tự Nhiên. Dịch Vụ Chữa Lành Truyền Thống bao gồm việc trị liệu bằng âm nhạc (giống như nghe nhạc và các bài hát truyền thống, khiêu vũ, đánh trống), tâm linh (giống như các nghi lễ, nghi thức, các bài thuốc thảo dược) và các phương pháp tiếp cận thích hợp khác. Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tự Nhiên có thể hỗ trợ định hướng, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự mình quản lý, và hỗ trợ tổn thương.
- Hãy liên lạc với quận của quý vị bằng cách gọi số điện thoại trên phần bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

# THÔNG BÁO KHÔNG KỲ THỊ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam tuân theo luật dân quyền của Tiểu bang và Liên Bang. Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam không phân biệt đối xử, loại trừ nhóm người nào, hoặc đối xử khác biệt vì giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục.

Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam cung cấp:

- Hỗ trợ miễn phí và các dịch vụ cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên được đào tạo ký hiệu ngôn ngữ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác như (chữ in khổ lớn, chữ nổi Braille, âm thanh hoặc điện tử có thể truy cập)
- 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 đào tạo
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với quận 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần bằng cách gọi (800) 723-8641. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói, xin gọi TTY/TDD: (800) 723-8641. Khi được yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn, âm thanh, hoặc bằng các định dạng điện tử có thể truy cập.

## **CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với [*Điều phối viên Dân Quyền Đối Tác*]. Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại**: Liên lạc với Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều bằng cách gọi (866) 308-3074. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói xin gọi TYY/TDD (866) 308-3074.
- **Bằng Văn Bản**: Điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:  
  
Orange County Behavioral Health Plan  
400 Civic Center Drive, 4<sup>th</sup> Floor  
Santa Ana, Ca 92701
- **Trực Tiếp**: Đến văn phòng bác sĩ hoặc [*Văn Phòng Đối Tác*] và nói quý vị muốn khiếu nại.
- **Bằng Điện Tử**: Thăm trang nhà Chương trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Cam tại <https://www.ocalthinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/quality-services-compliance/grievances-and-appeals>.

---

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ DỊCH VỤ CHĂM SÓC Y TẾ CALIFORNIA**

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền với Bộ Dịch Vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Dân Quyền bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Bằng Điện Thoại**: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói, xin gọi **711 (California State Relay)**.
- **Bằng Văn Bản**: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

Đơn khiếu nại cũng có sẵn tại:

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

- Bảng điện tử: Gửi điện thư email tới [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

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

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể gửi khiếu nại về dân quyền tới Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Dân Quyền bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng điện tử:

- Bảng điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói, xin gọi: **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bảng Văn Bản: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Đơn khiếu nại cũng có sẵn tại:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Bảng điện tử: Thăm trang nhà của Văn Phòng Khiếu Nại Dân Quyền tại: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

