

Hệ Thống Cung Cấp Thuốc  
Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức  
Medi-Cal

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần  
Đặc Biệt

# Phục Hồi Là Điều Khả Thi



Quận Los Angeles

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

# Sổ Tay Dành Cho Hội Viên

Tháng 1 Năm 2025 | Phiên Bản 1.0

Sở Y Tế Công Cộng (SAPC) - 1000 South Fremont Avenue, A-9 East, Box #34, Alhambra, CA 91803

Sở Sức Khỏe Tâm Thần - 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020

800-854-7771 (24/7)



LOS ANGELES COUNTY  
DEPARTMENT OF  
MENTAL HEALTH  
hope. recovery. wellbeing.

Ngày Có Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2025<sup>1</sup>

## KHẨU HIỆU THEO TỪNG NGÔN NGỮ

---

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

---

<sup>1</sup> Phải cung cấp số tay tại thời điểm hội viên tiếp cận dịch vụ lần đầu tiên.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-854-7771 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະບໍລິການສໍາລັບບັນດາສອນນູນແລະມິດຕິພົມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-854-7771 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## MỤC LỤC

<b>CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....</b>	<b>5</b>
<b>THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN .....</b>	<b>6</b>
<b>MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY .....</b>	<b>8</b>
<b>THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI.....</b>	<b>9</b>
<b>TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI.....</b>	<b>12</b>
<b>CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ .....</b>	<b>20</b>
<b>QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA QUÝ VỊ BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH .....</b>	<b>23</b>
<b>PHẠM VI DỊCH VỤ.....</b>	<b>24</b>
<b>CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC HÌNH THỨC CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA .....</b>	<b>43</b>
<b>QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG .....</b>	<b>44</b>
<b>CHỈ THỊ TRƯỚC .....</b>	<b>56</b>
<b>QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM .....</b>	<b>57</b>
<b>THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....</b>	<b>67</b>

## **CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC**

### **Các ngôn ngữ khác**

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ in khổ lớn. Vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

### **Các định dạng khác**

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn cỡ 20, định dạng âm thanh và các định dạng điện tử để tiếp cận khác. Vui lòng gọi số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này được miễn cước.

### **Dịch Vụ Thông Dịch**

Quận cung cấp dịch vụ thông dịch bằng lời nói do một thông dịch đủ trình độ thực hiện, 24 giờ một ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng các thông dịch viên là trẻ vị thành niên, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số điện thoại của quận được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi này được miễn cước.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

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

### **Đường Dây Trợ Giúp về Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần và Sử Dụng Chất Gây Nghiện Quận Los Angeles**

**Điện Thoại:** (800) 854-7771, Hoạt Động 24/7

### **Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles**

Trang Web: <https://dmh.lacounty.gov>

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: <https://dmh.lacounty.gov/pd>

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (Application Programming Interfaces, API) Quyền Truy Cập của Bệnh Nhân: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

### **Bộ phận Phòng Ngừa và Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Gây Nghiện của Sở Y Tế Công Cộng Quận Los Angeles**

Trang Web: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc>

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: <https://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat>

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API) Quyền Truy Cập của Bệnh Nhân  
<https://dph-sapc-pax-app-prod.azurewebsites.net/swagger/index.html>

### **Tôi Nên Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Đang Có Ý Định Tự Tử?**

Nếu quý vị hoặc người quý vị quen biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi cho Đường Dây Trợ Giúp 988 về Tự Tử và Khủng Hoảng theo số **988** hoặc gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Quốc Gia về Phòng Chống Tự Tử theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Dịch vụ trò chuyện được cung cấp tại địa chỉ <https://988lifeline.org/>.

Để tiếp cận với các chương trình tại địa phương của quý vị, vui lòng gọi cho Đường Dây Tiếp Cận 24/7 nêu trên.

**Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng ở Thanh Thiếu Niên California**

[www.youthcrisisline.org](http://www.youthcrisisline.org)

(800) 843-5200

Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ 24 Giờ một ngày

**Đường Dây Nóng về Dịch Vụ Nhân Sinh Quận Los Angeles**

<http://www.211la.org>

Quay số “211”

Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ 24 Giờ một ngày

**Dự Án Soldiers**

[www.thesoldiersproject.org](http://www.thesoldiersproject.org)

(877) 576-5343

**Dự Án Trevor**

<http://www.thetrevorproject.org>

1-866-4-U-TREVOR (1-866-488-7386)



## MỤC ĐÍCH CỦA CUỐN SỔ TAY NÀY

### **Vì sao cần đọc cuốn sổ tay này?**

Quận của quý vị có một chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Chương trình này có tên là "dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa". Ngoài ra, quận của quý vị còn có Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal, có chức năng cung cấp các dịch vụ liên quan đến việc sử dụng rượu hoặc ma túy, còn có tên là "dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện". Các dịch vụ này được gọi chung là "dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi" và quý vị cần phải nắm rõ thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mình cần. Cuốn sổ tay này giải thích về quyền lợi của quý vị và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ có lời giải đáp cho nhiều thắc mắc của quý vị.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi qua quận của mình.
- Các quyền lợi quý vị có thể tiếp cận.
- Điều quý vị cần làm nếu có thắc mắc hoặc vấn đề.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị trong vai trò hội viên của quận mình.
- Nếu có thông tin bổ sung nào về quận của mình hay không. Thông tin này có thể nằm ở cuối cuốn sổ tay này.

Nếu quý vị không đọc ngay bây giờ, quý vị nên lưu giữ cuốn sổ tay này để đọc sau. Cuốn sổ tay này được thiết kế để sử dụng kết hợp với quyền sách mà quý vị sẽ nhận được khi đăng ký các quyền lợi Medi-Cal của mình. Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi Medi-Cal của mình, hãy gọi cho quận bằng số điện thoại ở bìa trước của cuốn sổ tay này.

### **Tôi Có Thể Tìm Ở Đâu để Biết Thêm Thông Tin về Medi-Cal?**

Hãy truy cập trang web của Sở 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 Medi-Cal.

## THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

### **Làm Thế Nào để Biết liệu Quý Vị hoặc Người Quý Vị Quen Biết Đang Cần Giúp Đỡ?**

Nhiều người trải qua những giai đoạn khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải những tình trạng về sức khỏe tinh thần hoặc liên quan đến việc sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ, đó là mọi người luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị nên gọi cho Đường Dây Tiếp Cận 24/7 được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận nếu họ cho rằng quý vị hoặc một thành viên gia đình cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không đài thọ. Quận sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp cho dịch vụ mà quý vị có thể cần.

Danh sách bên dưới có thể giúp quý vị quyết định xem mình hoặc thành viên gia đình có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều dấu hiệu xuất hiện hoặc xảy ra trong thời gian dài, đó có thể chỉ báo một vấn đề nghiêm trọng hơn, cần đến trợ giúp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu thường gặp cho thấy có thể quý vị cần được trợ giúp về một tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng liên quan đến việc sử dụng chất gây nghiện:

### **Suy Nghĩ và Cảm Giác**

- Thay đổi mạnh mẽ về tâm trạng, có thể không vì nguyên nhân nào, chẳng hạn như:
  - Lo lắng, bất an hoặc sợ hãi quá mức
  - Buồn bã hoặc xuống tinh thần quá mức
  - Hưng phấn, hạnh phúc tột bậc
  - Tâm trạng thất thường hoặc cáu giận trong thời gian quá lâu
- Có ý định tự tử
- Chỉ tập trung mua và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Gặp vấn đề về tập trung, trí nhớ hoặc tư duy và lời nói logic khó giải thích

- Gặp vấn đề về nghe, nhìn hoặc cảm nhận được những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người đều cho rằng không tồn tại

## **Thể Chất**

- Nhiều vấn đề về thể chất, có thể không vì nguyên nhân nào, chẳng hạn như:
  - Đau đầu
  - Đau bụng
  - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
  - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
  - Không thể nói rõ ràng
- Ngoại hình sa sút hoặc có vấn đề lớn về ngoại hình, chẳng hạn như:
  - Sụt cân hoặc tăng cân đột ngột
  - Đỏ mắt hoặc đồng tử lớn bất thường
  - Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi lạ

## **Hành Vi**

- Hành vi để lại hậu quả do thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc việc sử dụng rượu hay ma túy, chẳng hạn như:
  - Gặp rắc rối ở nơi làm việc hoặc trường học
  - Mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè gặp vấn đề
  - Quên những cam kết của bản thân
  - Không thể tiến hành những hoạt động hàng ngày thông thường
- Lảng tránh bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi giấu giếm hoặc bí mật cần tiền
- Dính dáng đến hệ thống pháp luật do thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc việc sử dụng rượu hay ma túy

## Hội Viên Dưới 21 Tuổi

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Biết Được Thời Điểm một đứa Trẻ hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Trợ Giúp?***

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để sàng lọc và đánh giá cho con mình là trẻ em hoặc thanh thiếu niên nếu quý vị cho rằng trẻ đang biểu hiện dấu hiệu của tình trạng sức khỏe hành vi. Nếu con là trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị đủ tiêu chuẩn nhận Medi-cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy cần có dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quận sẽ sắp xếp để con là trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận nếu họ cho rằng con là trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không đài thọ. Ngoài ra cũng có sẵn các dịch vụ dành cho các bậc cha mẹ cảm thấy căng thẳng khi nắm giữ vai trò làm cha làm mẹ.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần ý kiến chấp thuận của cha mẹ để tiếp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc dịch vụ trú ẩn tạm thời nếu người có chuyên môn phụ trách trường học cho rằng trẻ vị thành niên đã đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc dịch vụ trú ẩn tạm thời. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần ý kiến chấp thuận của cha mẹ để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc y tế và tư vấn điều trị vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Bắt buộc phải có sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ trừ khi người có chuyên môn phụ trách xác định rằng việc tham gia của họ sẽ không phù hợp sau khi trao đổi với trẻ vị thành niên.

Danh sách bên dưới có thể giúp quý vị quyết định xem con là trẻ em hoặc thanh thiếu niên của mình có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều dấu hiệu xuất hiện hoặc dai dẳng trong thời gian dài, đó có thể chỉ báo rằng con là trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị gặp phải một vấn đề nghiêm trọng hơn, cần đến trợ giúp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu cần chú ý tới:

- Khó tập trung chú ý hoặc yên vị, khiến các em gặp nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề tại trường học
- Nổi lo lắng hoặc sợ hãi to lớn cản trở các hoạt động hàng ngày

- Đột ngột sợ hãi vô cùng không rõ nguyên nhân, đôi khi kèm theo tim đập rất nhanh hoặc hơi thở gấp gáp
- Cảm thấy cực kỳ buồn bã hoặc lánh xa người khác từ hai tuần trở lên, gây ra các vấn đề với hoạt động hàng ngày
- Thay đổi tâm trạng thất thường gây ra các vấn đề trong mối quan hệ
- Thay đổi lớn về hành vi
- Không ăn, nôn mửa hoặc sử dụng thuốc để giảm cân
- Liên tục sử dụng rượu bia hoặc ma túy
- Hành vi mất kiểm soát ở mức nặng có thể tổn thương bản thân hoặc người khác
- Lên kế hoạch nghiêm túc hoặc cố gắng làm hại bản thân hoặc tự sát
- Liên tục đánh nhau, sử dụng vũ khí hoặc lên kế hoạch nghiêm túc về việc làm tổn thương người khác

## **TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI**

### **Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi?**

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

Nếu là hội viên của chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị cũng có thể yêu cầu chương trình của mình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị thực hiện đánh giá để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Cuối

cùng thì dù chọn cách nào, quý vị cũng sẽ nhận được dịch vụ sức khỏe hành vi phù hợp. Thậm chí quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình ngoài các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của mình nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xác định rằng các dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng với quý vị và miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

Ngoài ra, hãy lưu ý những điều sau:

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

Thông thường, bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị sẽ cần sự chấp thuận của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc của trẻ để giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ khi có trường hợp khẩn cấp.

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

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

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận của quý vị nếu cần thiết. Mỗi quận đều có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được hưởng thêm quyền lợi và khoản đãi thọ theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Xem phần “Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ” trong cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

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

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

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

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

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị đưa ra yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu các dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu các dịch vụ trong Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy;
- Một cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trải qua liệu trình điều trị cho chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện đang diễn ra, ngoại trừ một số trường hợp nhất định do bác sĩ điều trị của quý vị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể dài hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và

cảm thấy thời gian chờ dài như vậy sẽ gây hại cho sức khỏe của mình, hãy liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại được liệt kê trên trang bìa của cuốn sổ tay này. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem phần “Quy Trình Khiếu Nại” của cuốn sổ tay này.

### **Ai Quyết Định Tôi Sẽ Nhận Được Những Dịch Vụ Nào?**

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ và quận đều tham gia vào quá trình quyết định những dịch vụ quý vị cần nhận. Chuyên gia sức khỏe hành vi sẽ trao đổi với quý vị và sẽ giúp xác định loại dịch vụ nào là cần thiết.

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

Nếu dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nếu quý vị mắc phải tình trạng sức khỏe hành vi do chấn thương, tham gia vào hệ thống phúc lợi trẻ em, tham gia vào chương trình công lý cho trẻ vị thành niên hoặc rơi vào tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để hỗ trợ tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu phải có sự cho phép trước từ quận. Các dịch vụ yêu cầu phải có sự cho phép trước bao gồm Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, Chăm Sóc Nhận Nuôi Tạm Thời Trị Liệu và Dịch Vụ Lưu Trú Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện. Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình cho phép trước. Hãy gọi cho quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.



Quy trình cho phép của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể.

- Đối với cho phép điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện tiêu chuẩn, quận phải quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trong vòng 14 ngày dương lịch.
  - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng quý vị có lợi khi có thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, thì có thể gia hạn thêm thời gian tối đa là 14 ngày dương lịch. Một ví dụ về thời điểm gia hạn có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu cho phép của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận gia hạn mốc thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.
- Đối với cho phép trước tiêu chuẩn về chăm sóc sức khỏe tâm thần, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nhanh nhất có thể theo tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.
  - Ví dụ: nếu việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, thì quận của quý vị phải nhanh chóng đưa ra quyết định cho phép và thông báo chậm nhất là 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu, tùy vào tình trạng sức khỏe của quý vị. Quận của quý vị có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch sau khi quận nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc quận đưa ra lý do tại sao lại gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn mốc thời gian cho yêu cầu cho phép của nhà cung cấp dịch vụ, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra quyết định trong mốc thời gian đã liệt kê hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi cho biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, cắt

giảm hoặc chấm dứt, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng nghị và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng nghị.

Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình cho phép.

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

### **Sự Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì?**

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt lâm sàng để điều trị tình trạng của quý vị. Đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn ngừa bệnh nghiêm trọng hoặc tình trạng khuyết tật đáng kể hoặc cải thiện cơn đau dữ dội.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được đài thọ như các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

### **Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khác Không Được Quận Đài Thọ?**

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

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và thần kinh tâm lý, khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.

- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi việc sử dụng thuốc theo toa.
- Tư vấn tâm thần.

Để nhận một trong các dịch vụ trên, hãy gọi trực tiếp đến chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị. Nếu quý vị không tham gia vào chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp dịch vụ và phòng khám độc lập chấp nhận Medi-Cal. Quận có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám phù hợp.

Bất kỳ hiệu thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể cung cấp thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa do hiệu thuốc cung cấp, được gọi là Medi-Cal Rx, đều được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ, chứ không phải chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

### **Các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Hoặc Chương Trình “Trả Phí Theo Dịch Vụ” của Medi-Cal Còn Cung Cấp Những Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Nào Khác?**

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được đài thọ trong các cơ sở chăm sóc ban đầu và sàng lọc tình trạng sử dụng thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình này cũng phải đài thọ các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các hội viên đang mang thai và sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngắn hạn cũng như giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Thuốc Điều Trị Nghiện (còn được gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) được cung cấp trong các cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế có hợp đồng khác. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định tình trạng của hội viên, bao gồm cả cai nghiện nội trú tự nguyện.

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

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

## **Tại Sao Tôi Có Thể Cần Dịch Vụ Điều Trị Tâm Thần Nội Trú Tại Bệnh Viện?**

Quý vị có thể được đưa vào bệnh viện nếu quý vị mắc phải tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các dấu hiệu của tình trạng sức khỏe tâm thần không thể được điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn và do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần mà dẫn đến việc quý vị:

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

## CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

### **Làm Thế Nào Để Tôi Tìm Được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Mà Tôi Cần?**

Quận của quý vị phải đăng trực tuyến danh mục nhà cung cấp dịch vụ hiện tại. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh mục nhà cung cấp dịch vụ trong phần Liên Hệ của Quận trong cuốn sổ tay này. Danh mục chứa thông tin về vị trí của các nhà cung cấp dịch vụ, các dịch vụ mà họ cung cấp và các thông tin khác giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa mà các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp.

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

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

Đôi khi, các nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng của quận chọn không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nữa vì họ có thể không còn hợp đồng với quận nữa hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal nữa. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực với thiện chí để thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải nhận được thông báo trước 30 ngày dương lịch so với ngày

chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày dương lịch sau khi quận biết nhà cung cấp dịch vụ sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, quận của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ đã rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đồng ý. Đây được gọi là “tiếp tục chăm sóc” và được giải thích dưới đây.

**Lưu ý:** Người Mỹ Bản Địa và Người Alaska Bản Địa đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và cư trú tại các quận đã lựa chọn tham gia Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal cũng có thể nhận dịch vụ Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal thông qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Bản Địa có chứng nhận Drug Medi-Cal cần thiết.

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

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

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

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình để

tiếp tục quá trình điều trị đang diễn ra nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc vào cơ sở nội trú.

- Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện 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 về việc 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 các tài liệu có liên quan với quận về nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ.

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

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang yêu cầu và đã gặp khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trước ngày chuyển sang quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.
- Quý vị cần tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình để tiếp tục quá trình điều trị đang diễn ra nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc vào cơ sở nội trú.

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

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



## **PHẠM VI DỊCH VỤ**

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

### **Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa**

#### ***Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần***

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm hoặc gia đình giúp những người mắc các tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển kỹ năng ứng phó trong cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm các hoạt động mà nhà cung cấp dịch vụ thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Trong đây có cả các đánh giá để xem xét liệu quý vị có cần dịch vụ hay không và liệu dịch vụ có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “hỗ trợ liên quan”, nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sống hàng ngày của mình.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại một phòng khám hay văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, tại nhà của quý vị hay cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa (trong đó bao gồm cả tương tác chỉ nghe và tương tác kèm theo video). Quận và nhà cung cấp dịch vụ sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất thực hiện các dịch vụ/cuộc hẹn.

#### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Về Thuốc***

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, cho dùng, phân phối và theo dõi thuốc điều trị tâm thần. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể cung cấp thông tin hướng dẫn về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp tại một phòng khám hay văn phòng của bác sĩ, tại nhà của quý vị, cơ sở cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa (trong đó bao gồm cả

tương tác chỉ nghe và tương tác kèm theo video).

### ***Quản Lý Trường Hợp Có Mục Tiêu***

- Dịch vụ này giúp các hội viên nhận được các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị vào nghề nghiệp, nghề nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi người mắc bệnh tâm thần gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ này. Quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - Phát triển kế hoạch;
  - Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;
  - Theo dõi việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người đó có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
  - Theo dõi tiến trình của người đó.

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

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chăm sóc ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng để họ không cần phải đến bệnh viện. Dịch vụ can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc tại nhà của quý vị hoặc tại các cơ sở cộng đồng khác. Các dịch vụ này cũng có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa.

### ***Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng***

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

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

- Các dịch vụ này cung cấp phương pháp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người mắc tình trạng sức khỏe tâm thần đang sống tại các cơ sở lưu trú được cấp phép. Các dịch vụ này giúp xây dựng các kỹ năng cho mọi người và cung cấp các dịch vụ điều trị lưu trú cho những người mắc tình trạng sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Medi-Cal không đài thọ cho chi phí ăn ở khi lưu trú tại các cơ sở này.

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

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

### ***Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày***

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

### ***Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày***

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

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

- Đây là các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần được cấp phép. Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép sẽ quyết định xem một người có cần điều trị chuyên sâu liên tục cho tình trạng sức khỏe tâm thần họ mắc phải

hay không. Nếu chuyên gia quyết định rằng hội viên cần điều trị liên tục, hội viên đó phải ở lại bệnh viện 24 giờ một ngày.

### ***Dịch Vụ Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần***

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

### ***Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi***

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi là các can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn chuyên sâu dành cho các hội viên từ 21 tuổi trở xuống. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Những hội viên nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn.

Các dịch vụ này là loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua quận nếu quý vị gặp phải các vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để nhận được Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, quý vị phải nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu quý vị đang sống tại nhà, một nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc riêng với quý vị để giảm các vấn đề về hành vi nghiêm trọng nhằm cố gắng giúp quý vị không cần phải chuyển đến cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em và những người trẻ dưới 21 tuổi mắc phải các vấn đề cảm xúc rất nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống tại một nơi không phải là nhà, nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển về nhà hoặc đến một

môi trường gia đình, chẳng hạn như nhà nhận nuôi tạm thời.

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

### ***Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu***

Đây là dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu giúp đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn phần và được giới thiệu đến dịch vụ dựa trên sự cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp. Bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình để giúp đảm bảo có mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình của trẻ và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

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

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ y tế cần thiết được tiếp cận, phối hợp và cung cấp theo cách phù hợp với thể mạnh, cá nhân hóa, theo nhu cầu của khách hàng, phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện để mọi người cùng hợp tác vì trẻ em, gia đình, người cung cấp dịch vụ, v.v.
- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc trong việc đáp ứng nhu cầu của trẻ
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được chăm sóc bởi các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần.

### ***Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu***

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Bao gồm các biện pháp can thiệp phù hợp với thể mạnh để cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần có thể ảnh hưởng đến chức năng của trẻ em/người trẻ tuổi. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/người trẻ tuổi xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời cải thiện khả năng giúp đỡ của gia đình trong việc thực hiện điều đó.
- Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu được Nhóm Trẻ Em và Gia Đình cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp. Dịch vụ này sử dụng kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn phần. Cần có giấy giới thiệu dựa trên nhu cầu y tế để nhận các dịch vụ này.

### ***Chăm Sóc Nhận Nuôi Tạm Thời Trị Liệu***

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Nhận Nuôi Tạm Thời Trị Liệu cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu và có hiểu biết về chấn thương cho 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 từng hội viên. Trong Chăm Sóc Nhận Nuôi Tạm Thời Trị Liệu, trẻ em được giao cho cha mẹ Chăm Sóc Nhận

Nuôi Tạm Thời Trị Liệu được đào tạo, giám sát và hỗ trợ.

### ***Tái Hòa Nhập Đối Với Người Đã Từng Dính Dáng Đến Tư Pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên đã từng dính dáng đến tư pháp lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại hình dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ người đồng cảnh ngộ, tư vấn sức khỏe hành vi, liệu pháp, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, lập kế hoạch sau khi được trả tự do và khi xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy để tiếp tục điều trị hỗ trợ bằng thuốc sau khi được trả tự do. Để nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:
  - Đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên, nếu dưới 21 tuổi.
  - Đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình, nếu là người trưởng thành.
- Liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại có trên trang bìa của cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, tương tác, hòa nhập xã hội, tự lập, tự thân vận động, phát triển các nguồn hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng do quý vị chỉ định và có thể được tiếp nhận đồng thời với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khác. Chuyên Viên Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là cá nhân có kinh nghiệm sống với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, được các quận

chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu chẳng hạn như thúc đẩy khả năng tự thân vận động.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm Và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia có toàn quyền lựa chọn cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal hay không. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối cuốn sổ tay này để biết liệu quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

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

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nơi quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và hỗ trợ ổn định trong cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng lưu động cũng sẽ cung cấp dịch vụ chuyển giao hỗ trợ hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### **Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện:**

#### ***Dịch Vụ của Quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal là gì?***

Các dịch vụ của quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức



Medi-Cal dành cho những người mắc tình trạng liên quan đến việc sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể đang lạm dụng rượu hoặc các loại ma túy khác, hoặc những người có thể đứng trước nguy cơ hình thành tình trạng liên quan đến việc sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm các hoạt động mà nhà cung cấp dịch vụ thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Trong đây có cả các đánh giá để xem xét liệu quý vị có cần dịch vụ hay không và liệu dịch vụ có hiệu quả hay không.

Các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hay văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc tại nhà của quý vị hay cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa (trong đó bao gồm cả tương tác chỉ nghe và tương tác kèm theo video). Quận và nhà cung cấp dịch vụ sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất thực hiện các dịch vụ/cuộc hẹn.

### ***Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine, ASAM)***

Một vài trong số các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal mà quý vị có thể nhận được sẽ dựa theo tiêu chuẩn của Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ. Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ của Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ để tìm ra loại dịch vụ phù hợp với quý vị – nếu cần thiết. Các loại dịch vụ này được mô tả là "cấp độ chăm sóc" và được định nghĩa ở bên dưới.

### ***Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Chuyển Gửi Điều Trị (Cấp 0.5 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ)***

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Chuyển Gửi Điều Trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) về Rượu và Ma Túy không phải là quyền lợi thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Đó là một quyền lợi thuộc chương trình Trả Phí theo Dịch Vụ của Medi-

Cal và hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý của Medi-Cal dành cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được đài thọ, bao gồm dịch vụ này cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch Vụ Can Thiệp Sớm***

Dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal dành cho hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định đứng trước nguy cơ hình thành rối loạn sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận mọi dịch vụ được đài thọ dưới cấp độ dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Không bắt buộc phải có chẩn đoán về rối loạn sử dụng chất gây nghiện để nhận dịch vụ can thiệp sớm dành cho hội viên dưới 21 tuổi.

### ***Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ***

Hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ được mô tả ở phần trước trong cuốn sổ tay này cũng như các dịch vụ bổ sung của Medi-cal thông qua quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Để có thể nhận các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, hội viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần. Quyền lợi này đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp điều trị các tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp cho tình trạng trở nên dễ chịu hơn được coi là hỗ trợ điều trị và được đài thọ dưới dạng các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Đối với các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal, tiêu chí tiếp cận dành cho hội viên dưới 21 tuổi khác biệt và linh hoạt hơn so với tiêu chí dành cho người lớn, nhằm đáp ứng yêu cầu về Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ cũng như mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

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

### ***Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Cấp 1 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ)***

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho hội viên tối đa chín giờ một tuần đối với người lớn và dưới sáu giờ một tuần đối với hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể nhận được số giờ nhiều hơn dựa trên nhu cầu của mình. Một cá nhân được cấp phép, ví dụ một cố vấn, có thể cung cấp các dịch vụ trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn (cá nhân và theo nhóm), liệu pháp gia đình, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

### ***Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu (Cấp 2.1 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ)***

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho hội viên tối thiểu chín giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với người lớn, tối thiểu sáu giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên tính cần thiết về mặt y tế của từng cá nhân. Hầu hết các dịch vụ đều là tư vấn và giáo dục về những vấn đề liên quan đến chứng nghiện. Một chuyên gia có giấy phép hoặc một cố vấn được chứng nhận có thể cung cấp dịch vụ tại cơ sở theo cấu trúc hệ thống. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu bao hàm nội dung tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú. Điểm khác biệt chính giữa hai dịch vụ là số giờ dịch vụ nhiều hơn.

***Nhập Viện Một Phần (khác nhau tùy theo quận) (Cấp 2.5 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ) -Không được cung cấp tại Quận Los Angeles***

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ này theo quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm Và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- 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 nhập viện một phần có quyền tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm, đáp ứng các nhu cầu đã xác định cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng vẫn có thể giải quyết một cách phù hợp tại một phòng khám. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự với Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, trong đó điểm khác biệt chính là số giờ dịch vụ tăng thêm và quyền tiếp cận bổ sung với các dịch vụ y tế.

***Điều Trị Lưu Trú (tùy thuộc vào cho phép của quận) (Cấp 3.1 đến 4.0 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ)***

- Điều Trị Lưu Trú là chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các hội viên được chẩn đoán mắc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội viên sẽ sinh sống tại cơ sở đó và được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và liên cá nhân bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể sẽ được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong thời gian một cá nhân được điều trị lưu trú. Nhà cung cấp dịch vụ và bệnh nhân lưu trú cùng nhau phối hợp để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Mục tiêu bao gồm không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị đối phó với các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân, kỹ năng xã hội và tham gia vào quá trình chăm sóc dài hạn.
- Dịch vụ lưu trú yêu cầu cho phép trước của quận có Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.

- Dịch Vụ Lưu Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú bắt buộc phải cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại cơ sở hoặc hỗ trợ các hội viên nhận thuốc điều trị nghiện bên ngoài cơ sở. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú không đáp ứng được yêu cầu này nếu chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp dịch vụ về Thuốc Điều Trị Nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú bắt buộc phải cung cấp và kê toa thuốc cho các hội viên được đòi hỏi theo Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal.

***Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (tùy thuộc vào cho phép của quận) (khác nhau tùy theo quận) (Cấp 3.1 đến 4.0 theo Hiệp Hội Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện Hoa Kỳ)***

- Những người hưởng quyền lợi dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán Và Điều Trị Sớm Và Định Kỳ bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Dịch vụ nội trú được cung cấp tại cơ sở hoạt động 24 giờ một ngày, bao gồm đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị nghiện theo chỉ dẫn chuyên môn tại cơ sở nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa và qua điện thoại cũng có thể sẽ được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong thời gian một cá nhân được điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú được cấu trúc chặt chẽ và hầu như luôn có bác sĩ túc trực 24 giờ mỗi ngày, cùng với Y Tá Đã Đăng Ký Hành Nghề, cố vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng Rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

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

- Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy là các chương trình bên ngoài bệnh viện cung cấp thuốc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy bắt buộc phải cung cấp thuốc cho hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Hội viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng theo lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị Nghiện Ma Túy bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, trị liệu tâm lý y khoa, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

### **Quản Lý Cai Thuốc**

Dịch vụ quản lý cai thuốc là dịch vụ khẩn cấp và được cung cấp trong ngắn hạn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi hoàn tất quy trình đánh giá. Dịch vụ quản lý cai thuốc có thể được cung cấp tại cơ sở ngoại trú, lưu trú hoặc nội trú.

- Bất kể loại hình cơ sở, hội viên phải được theo dõi trong quá trình quản lý cai thuốc. Hội viên nhận dịch vụ quản lý cai thuốc tại cơ sở lưu trú hoặc nội trú sẽ sinh sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ phục hồi chức năng và cải thiện chức năng cần thiết về mặt y tế sẽ được bác sĩ hoặc bác sĩ kê toa có giấy phép chỉ định.
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Thuốc bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, quan sát và dịch vụ phục hồi.

## **Thuốc Điều Trị Nghiện**

- Dịch vụ Thuốc Điều Trị Nghiện được cung cấp tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều Trị Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Hội viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giấy giới thiệu ra bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
  - Acamprosate Calcium
  - Buprenorphine Hydrochloride
  - Buprenorphine Giải Phóng Kéo Dài Dạng Tiêm (Sublocade)
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
  - Naloxone Hydrochloride
  - Naltrexone (đường uống)
  - Naltrexone Microsphere Dạng Hỗn Dịch Tiêm (Vivitrol)
  - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Methadone (được cung cấp bởi các Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy)
- Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp kèm theo các dịch vụ sau: đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai thuốc. Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal, bao gồm chẳng hạn như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị Nội Trú.
- Các hội viên cũng có thể tiếp cận Thuốc Điều Trị Nghiện bên ngoài quận thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Ví dụ: Thuốc Điều Trị Nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được kê toa bởi một số bác sĩ tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu làm việc với chương trình chăm

sóc có quản lý của quý vị và có thể được phân phối hoặc cho dùng tại hiệu thuốc.

### ***Tái Hòa Nhập Đối Với Người Đã Từng Dính Dáng Đến Tư Pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên đã từng dính dáng đến tư pháp lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại hình dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ người đồng cảnh ngộ, tư vấn sức khỏe hành vi, liệu pháp, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ quản lý sử dụng thuốc, lập kế hoạch sau khi được trả tự do và khi xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy để tiếp tục điều trị hỗ trợ bằng thuốc sau khi được trả tự do. Để nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:
  - Đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên, nếu dưới 21 tuổi.
  - Đang bị giam giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình, nếu là người trưởng thành.
- Liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại có trên trang bìa của cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, tương tác, hòa nhập xã hội, tự lập, tự thân vận động, phát triển các nguồn hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng do quý vị chỉ định và có thể được tiếp nhận đồng thời với các dịch vụ khác của Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Điều Trị Nghiện Có Tổ Chức Medi-Cal. Chuyên Viên Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là cá nhân có kinh nghiệm sống với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu



Bang phê duyệt của quận, được các quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu chẳng hạn như thúc đẩy khả năng tự thân vận động.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm Và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia có toàn quyền lựa chọn cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal hay không. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối cuốn sổ tay này để biết liệu quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch Vụ Phục Hồi***

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

## **Điều Phối Chăm Sóc**

- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm các hoạt động nhằm cung cấp sự điều phối chăm sóc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời giúp kết nối với các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Điều Phối Chăm Sóc được cung cấp cho tất cả các dịch vụ và có thể diễn ra trong môi trường lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.
- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ hỗ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.

## **Quản Lý Dự Phòng**

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán Và Điều Trị Sớm Và Định Kỳ bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Các quận tham gia có toàn quyền lựa chọn cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng hay không. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối cuốn sổ tay này để biết liệu quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó các hội viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ Quản Lý Dự Phòng ngoại trú có cấu trúc kéo dài 24 tuần, sau đó là các dịch vụ hỗ trợ phục hồi và điều trị bổ sung mà không có bất kỳ phần thưởng khuyến khích nào kéo dài sáu tháng hoặc hơn.
- 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản Lý Dự Phòng bao gồm một loạt các phần thưởng khuyến khích khi đạt được mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý xét nghiệm ma túy trong nước tiểu thường xuyên theo quy định của chương trình dịch vụ Quản Lý Dự Phòng. Phần thưởng khuyến khích bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).

- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng chỉ dành cho các hội viên đang nhận dịch vụ tại cơ sở không phải nội trú do nhà cung cấp tham gia điều hành và đã ghi danh cũng như tham gia vào một quá trình điều trị toàn diện, được cá nhân hóa.

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

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng liên quan đến việc sử dụng chất gây nghiện.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nơi quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và hỗ trợ ổn định trong cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng lưu động cũng sẽ cung cấp dịch vụ chuyển giao hỗ trợ hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

## **CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC HÌNH THỨC CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA**

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

## **QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG**

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

Quận của quý vị phải có phương án giải quyết cho mọi vấn đề liên quan đến các dịch vụ mà quý vị muốn hoặc đang nhận được. Đây được gọi là quá trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm những mục sau:

- Quy Trình Khiếu Nại: Phản hồi bằng lời nói hoặc văn bản về sự không hài lòng đối với bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp hoặc quận. Tham khảo phần Quy Trình Khiếu Nại trong cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Kháng Nghị: Kháng nghị là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi dịch vụ của quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) hoặc không đài thọ cho các dịch vụ đó. Tham khảo phần Quy Trình Kháng Nghị trong cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang: Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là cuộc họp với một thẩm phán từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) nếu quận bác bỏ đơn kháng nghị của quý vị. Tham khảo phần Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

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

sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả sau khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang kết thúc.

**Lưu ý:** Tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề trong phần dưới đây.

### **Tôi Có Thể Nhận Được Trợ Giúp Trong Việc Nộp Đơn Kháng Nghị, Khiếu Nại Hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?**

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích cho quý vị những quy trình này và phải giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là "kháng nghị cấp tốc" hay không, nghĩa là đơn kháng nghị sẽ được duyệt xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt mình, bao gồm nhà cung cấp hoặc người ủng hộ của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại được liệt kê trên trang bìa cuốn sổ tay này. Quận của quý vị phải hỗ trợ quý vị một cách hợp lý trong việc hoàn thành biểu mẫu và các bước khác theo thủ tục liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch viên và các số điện thoại miễn phí có tích hợp chức năng TTY/TDD và khả năng sử dụng thông dịch viên.

### **Nếu Quý Vị Cần Hỗ Trợ Thêm**

*Hãy liên hệ Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra Viên:*

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

### **HOẶC**

- **Email: [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov)**. **Xin lưu ý:** Tin nhắn email không được coi là bảo mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào tin nhắn email).

Quý vị cũng có thể nhận được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Để hỏi về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị có thể liên hệ với Đơn Vị Hỏi Đáp Và Phản Hồi Công Khai của Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại sau:

**1-800-952-5253** (đối với TTY, gọi **1-800-952-8349**).

## **Khiếu Nại**

### ***Khiếu Nại Là Gì?***

Khiếu nại là than phiền liên quan đến sự không hài lòng của quý vị với bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc quận mà không nằm trong quy trình kháng nghị hoặc Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

### ***Quy Trình Khiếu Nại Là Gì?***

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp đơn khiếu nại của quý vị bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không khiến quý vị mất quyền hoặc dịch vụ hoặc khiến nhà cung cấp có ác cảm với quý vị.
- Cho phép quý vị phê chuẩn để người khác hành động thay mặt mình. Người này có thể là nhà cung cấp hoặc người ủng hộ. Nếu quý vị đồng ý để người khác hành động thay mặt mình, quý vị có thể được yêu cầu ký vào biểu mẫu ủy quyền, cho phép quận của quý vị chia sẻ thông tin với người đó.
- Đảm bảo người được phê chuẩn quyết định về khiếu nại có đủ trình độ để ra quyết định và chưa từng tham gia vào bất kỳ cấp độ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và của chính quý vị.
- Đảm bảo kết quả khiếu nại được cung cấp trong thời gian quy định.

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

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

### ***Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?***

Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Tiếp Cận miễn phí 24/7 của quận bất kỳ lúc nào để được hỗ trợ khiếu nại. Có thể nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Không cần bổ sung văn bản cho khiếu nại bằng lời nói. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận của quý vị cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp. Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi đơn khiếu nại bằng văn bản đến địa chỉ được cung cấp ở bìa trước của cuốn sổ tay này.

### ***Làm Sao Tôi Biết Quận Đã Nhận Được Đơn Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?***

Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị một lá thư bằng văn bản thông báo rằng đơn khiếu nại của quý vị đã được tiếp nhận trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận. Điều này được miễn trừ đối với khiếu nại tiếp nhận qua điện thoại hoặc trực tiếp, mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, và quý vị có thể không nhận được thư.

### ***Khi Nào Có Quyết Định Đối Với Khiếu Nại Của Tôi?***

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

### ***Làm Sao Tôi Biết Quận Đã Đưa Ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?***

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

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị phê chuẩn thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị phê chuẩn Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi để thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần



Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định về khiếu nại kịp thời;

- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quý vị có thể không nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định nếu khiếu nại của quý vị được nộp qua điện thoại hoặc trực tiếp và quý vị đồng ý rằng vấn đề của mình sẽ 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 Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi vào ngày hết hạn của khung thời gian. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi.

### ***Có Thời Hạn Nộp Đơn Khiếu Nại Không?***

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

### **Kháng Nghị**

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

- Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn.

HOẶC

- Quy Trình Kháng Nghị Cấp Tốc.

**Lưu ý:** Hai loại hình kháng nghị này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện kháng nghị cấp tốc (xem phần bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị điền biểu mẫu và thực hiện các bước khác theo thủ tục để nộp đơn kháng nghị, bao gồm chuẩn bị đơn kháng nghị bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của biểu mẫu trên trang web của quận hoặc cung cấp biểu mẫu khi quý vị yêu

cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị trong việc yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi trong quá trình kháng nghị quyết định bất lợi cho quyền lợi theo quy định của liên bang.

### **Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn Có Tác Dụng Gì?**

Quy Trình Kháng Nghị Tiêu Chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng nghị bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng nghị sẽ không khiến quý vị mất quyền hoặc dịch vụ hoặc khiến nhà cung cấp có ác cảm với quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị phê chuẩn để người khác (bao gồm nhà cung cấp hoặc người ủng hộ) hành động thay mặt mình. Xin lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt mình, quận có thể yêu cầu quý vị ký vào biểu mẫu cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo quý vị tiếp tục nhận các quyền lợi theo yêu cầu đối với kháng nghị được nộp trong khung thời gian quy định. Xin lưu ý: Thời hạn này là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị.
- Hãy đảm bảo rằng quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục được cung cấp trong khi quá trình kháng nghị đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng của quá trình kháng nghị nghiêng về phía quyết định bất lợi cho quyền lợi mà quận đưa ra.
- Đảm bảo những người ra quyết định về kháng nghị của quý vị có đủ trình độ chuyên môn và chưa tham gia vào bất kỳ cấp độ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bằng chứng, lời khai và lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị phê chuẩn hoặc người đại diện hợp pháp quản lý tài sản của hội viên đã qua đời được đưa vào danh sách các bên tham gia kháng nghị.
- Cung cấp cho quý vị văn bản xác nhận từ quận của quý vị rằng đơn kháng nghị

của quý vị đang được duyệt xét.

- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, sau khi hoàn tất quá trình kháng nghị.

### ***Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị?***

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị lên quận của mình khi:

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

### ***Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Bằng Cách Nào?***

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

ghi ở bìa trước của cuốn sổ tay này; hoặc

- Nộp đơn kháng nghị của quý vị qua email hoặc fax. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

### ***Làm Sao Tôi Biết Đã Có Quyết Định Về Kháng Nghị Của Tôi Hay Chưa?***

Quý vị hoặc người được quý vị phê chuẩn sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận của quý vị về quyết định đối với kháng nghị của quý vị; Thông báo sẽ bao gồm những thông tin sau:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng nghị.
- Ngày ra quyết định về kháng nghị.
- Nếu kháng nghị không được giải quyết theo hướng có lợi cho quý vị, thông báo sẽ cung cấp thông tin liên quan đến quyền đối với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

### ***Có Thời Hạn Nộp Đơn Kháng Nghị Không?***

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

### ***Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Kháng Nghị Của Tôi?***

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

### ***Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày Để Nhận Quyết Định Về Kháng Nghị Của Tôi Thì Sao?***

Nếu đơn kháng nghị đáp ứng các tiêu chí cho quy trình kháng nghị cấp tốc thì quy trình này có thể được hoàn tất nhanh hơn.

### ***Kháng Nghị Cấp Tốc Là Gì?***

Kháng nghị cấp tốc có quy trình tương tự như kháng nghị tiêu chuẩn nhưng nhanh chóng hơn. Dưới đây là thông tin bổ sung về kháng nghị cấp tốc:

- Quý vị phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng nghị tiêu chuẩn có thể khiến tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trở nên trầm trọng hơn.
- Quy trình kháng nghị cấp tốc có thời hạn khác so với quy trình kháng nghị tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để duyệt xét đơn kháng nghị cấp tốc.
- Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị cấp tốc bằng lời nói.
- ***Quý vị không cần phải viết ra yêu cầu kháng nghị cấp tốc của mình.***

### ***Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Cấp Tốc?***

Nếu việc chờ đợi tới 30 ngày để nhận được quyết định về kháng nghị tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị thì quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng nghị cấp tốc.

### ***Thông Tin Bổ Sung Về Kháng Nghị Cấp Tốc:***

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

## **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang**

### ***Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?***

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một buổi duyệt xét độc lập do thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

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

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết các nguồn hỗ trợ bổ sung.

### ***Quyền Của Tôi Đối Với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?***

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính, còn gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, để giải quyết vụ việc của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Tìm hiểu về các quy định chi phối cách thức hoạt động của việc đại diện trong Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Yêu cầu tiếp tục các quyền lợi của quý vị trong suốt quy trình tiến hành Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khung thời gian quy định.
- Không phải thanh toán cho các dịch vụ tiếp tục được cung cấp trong khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng nghiêng về phía quyết định bất lợi cho quyền lợi mà quận đưa ra.

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

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

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

## ***Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?***

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

- Trực tuyến: tại trang web Quản Lý Trường Hợp Kháng Nghị của Sở Dịch Vụ Xã Hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến sở phúc lợi của quận theo địa chỉ được ghi trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi hoặc gửi qua đường bưu điện đến:  
**California Department of Social Services**  
**State Hearings Division**  
**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37**  
**Sacramento, CA 94244-2430**
- Qua Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc:

- Qua Điện Thoại:
  - *Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang*, số điện thoại miễn phí **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - *Hỏi Đáp và Phản Hồi Công Khai*, số điện thoại miễn phí **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1- 800-952-8349**.

## ***Có Thời Hạn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?***

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

## ***Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Trong Khi Đang Chờ Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?***

Có, nếu hiện tại quý vị đang nhận các dịch vụ được cho phép và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu

Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định về kháng nghị được đóng dấu bưu điện hoặc được giao cho quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần trước ngày mà quận của quý vị thông báo rằng các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc cắt giảm.

**Lưu ý:**

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

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

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

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

Nếu quý vị cho rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị thì quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Cấp Tốc bằng cách tự viết thư hoặc nhờ bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư thay cho quý vị. Thư phải bao gồm các thông tin sau:

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



2. Yêu cầu "phiên điều trần cấp tốc" và gửi thư kèm theo yêu cầu phiên điều trần của quý vị.

Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị đối với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được lên lịch và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## **CHỈ THỊ TRƯỚC**

### **Chỉ Thị Trước là gì?**

Quý vị có quyền lập chỉ thị trước. Chỉ thị trước là một tài liệu bằng văn bản việc chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật pháp California. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả như một ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền dài hạn. Chỉ thị này bao gồm thông tin về cách quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe hoặc nêu rõ những quyết định mà quý vị muốn được thực hiện, nếu hoặc khi quý vị không thể tự lên tiếng cho chính mình. Điều này có thể bao gồm quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Ở California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

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

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

Quý vị có thể nhận biểu mẫu chỉ thị trước từ quận của quý vị hoặc tải xuống trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền cung cấp chỉ dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung

cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị cũng có quyền sửa đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

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

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

## **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM**

### **Trách Nhiệm Của Quận**

#### ***Quận của tôi chịu trách nhiệm cho những gì?***

Quận của quý vị chịu trách nhiệm cho những việc sau:

- Xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp hay không.
- Thực hiện sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần để có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ quận. Số điện thoại được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi gần quý vị để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của quý vị đài thọ khi cần thiết.
- Thông báo và hướng dẫn quý vị về các dịch vụ có sẵn tại quận của quý vị.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí và nếu cần, cung cấp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc chữ in

khổ lớn. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin.

- Thông báo cho quý vị mọi thay đổi đáng kể về thông tin được đề cập trong cuốn sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi những thay đổi đó có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại hình dịch vụ được cung cấp, nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào khác có thể cần thiết để giúp quá trình chuyển tiếp chăm sóc của quý vị diễn ra suôn sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng mọi giấy giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác đều được theo dõi đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn lòng chăm sóc quý vị.
- Đảm bảo quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại trong một khoảng thời gian nhất định, ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới của quý vị. Đây là điều rất quan trọng nếu việc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ phải nhập viện.

### ***Có Sẵn Dịch Vụ Vận Chuyển Không?***

Nếu quý vị gặp khó khăn khi tham dự các cuộc hẹn y tế hoặc khám sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp sắp xếp phương tiện đi lại cho quý vị. Dịch vụ vận chuyển phải được cung cấp cho các hội viên Medi-Cal không có khả năng tự túc phương tiện đi lại và có nhu cầu cần thiết về mặt y tế để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Có hai loại hình vận chuyển đến các cuộc hẹn:

- Phi Y Tế: vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Y Tế Không Khẩn Cấp: vận chuyển bằng xe cứu thương, xe lăn hoặc xe cấp cứu chuyên dụng dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tự nhân.

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

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

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

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

## **Quyền Của Hội Viên**

### ***Tôi Có Những Quyền Gì Với Tư Cách Là Người Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Medi-Cal?***

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

- Được đối xử tôn trọng, với phẩm giá và quyền riêng tư của quý vị.
- Được giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các phương pháp điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Nhận cuốn sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và quyền của quý vị.
- Yêu cầu bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Không bị ràng buộc hoặc cô lập dưới bất kỳ hình thức nào nhằm mục đích

cưỡng ép, kỷ luật, vì sự thuận tiện hoặc trả thù.

- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời 24/7 trong trường hợp cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Nhận tài liệu dạng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời khi yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận tuân thủ hợp đồng với tiểu bang về tính khả dụng, năng lực, sự điều phối, phạm vi bảo hiểm và sự cho phép chăm sóc. Quận được yêu cầu phải:
  - Tuyển dụng hoặc ký hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả các hội viên đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và đủ điều kiện nhận dịch vụ sức khỏe hành vi đều có thể nhận được dịch vụ một cách kịp thời.
  - Đòi hỏi kịp thời các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới cho quý vị nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ.

**Lưu ý:** Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Xem phần dưới đây để biết thêm thông tin:

- *Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* dành cho những cá nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật đáng kể hoặc khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm cơn đau dữ dội. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho những cá nhân dưới 21 tuổi là các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của quý vị, cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hoặc ngoài mạng lưới mà không tính thêm phí.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức

khỏe hành vi mà họ đồng ý thực hiện.

- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi được quận đài thọ có đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các hội viên đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng phương pháp phê duyệt thanh toán cho các dịch vụ của quận dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập mục tiêu điều trị.
- Điều phối các dịch vụ mà quận cung cấp cùng với các dịch vụ được cung cấp cho quý vị thông qua chương trình chăm sóc có quản lý hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần.
- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ có khả năng tiếp cận văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ Tiếng Anh hạn chế và có nền tảng văn hóa và dân tộc đa dạng.
- Thực hiện quyền của quý vị mà không chịu bất kỳ thay đổi có hại nào cho quá trình điều trị của quý vị.
- Được điều trị và nhận dịch vụ theo đúng các quyền được mô tả trong cuốn sổ tay này và theo tất cả luật liên bang và tiểu bang hiện hành, chẳng hạn như:
  - Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
  - Đạo Luật Chống Phân Biệt Đối Xử Về Tuổi Tác năm 1975, được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
  - Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973.
  - Tiêu đề IX của Các Tu Chính Án Giáo Dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
  - Tiêu đề II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
  - Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc 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 hệ với Người Bảo Vệ Quyền Của Bệnh Nhân của

quận, vui lòng liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được ghi trên trang bìa của cuốn sổ tay này.

## **Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi**

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

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

### ***Quyết Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi Là Gì?***

Quyết Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi được xác định bởi bất kỳ hành động nào sau đây do quận thực hiện:

- Từ chối hoặc hạn chế việc cho phép một dịch vụ được yêu cầu. Điều này bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc cấp độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được đòi hỏi;
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ đã được cho phép trước đó;
- Từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong khung thời gian quy định để giải quyết khiếu nại và kháng nghị theo tiêu chuẩn. Khung thời gian quy định như sau:
  - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại lên quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản về quyết định đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị lên quận và quận không trả lời quý vị bằng văn bản về quyết định đối với kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị đã nộp đơn kháng nghị cấp tốc và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.

- Từ chối yêu cầu tranh luận về trách nhiệm tài chính của hội viên.

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

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

- Thanh toán cho một dịch vụ.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không được đòi hỏi.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu bồi thường cho các dịch vụ từ hệ thống cung cấp không đúng.
- Yêu cầu tranh luận về trách nhiệm tài chính.

**Lưu ý:** Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn về mốc thời gian cung cấp dịch vụ của quận.

### ***Thời Gian Thông Báo***

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

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

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

Đúng, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị lên quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng



Cấp Tiểu Bang. Khi quý vị liên lạc với quận, hãy cho họ biết rằng quý vị đã bị áp dụng quyết định bất lợi về quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được đề cập trong cuốn sổ tay này và thông tin cũng sẽ có tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

### ***Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Cho Tôi Biết Những Gì?***

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

- Những hành động nào của quận ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do đưa ra quyết định.
- Quyết định được đưa ra dựa trên các quy định nào của tiểu bang hoặc liên bang.
- Quyền nộp đơn kháng nghị của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng nghị lên quận.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về đơn kháng nghị của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng nghị cấp tốc hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc.
- Cách nhận trợ giúp nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quý vị có thời gian bao lâu để nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền của quý vị đối với việc tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định về kháng nghị hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu Medi-Cal có đài thọ chi phí cho các dịch vụ này hay không.
- Khi nào quý vị phải nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

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

Khi nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ mọi thông tin trong thông báo. Nếu không hiểu thông báo, quý vị có thể nhờ quận trợ giúp. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp đỡ.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ chậm nhất là 10 ngày dương lịch kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được giao cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

### **Trách Nhiệm Của Hội Viên**

#### ***Trách nhiệm của tôi với tư cách hội viên Medi-Cal là gì?***

Điều quan trọng là quý vị hiểu được cách hoạt động của các dịch vụ của quận để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mình cần. Ngoài ra, những điều quan trọng khác nữa là:

- Tham dự quá trình điều trị theo đúng lịch hẹn. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nhất nếu làm việc với nhà cung cấp của mình để đặt ra mục tiêu điều trị và thực hiện các mục tiêu đó. Nếu quý vị thực sự không thể đến một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp của mình trước ít nhất 24 giờ và lên lịch lại vào ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) của Medi-Cal và giấy tờ tùy thân có ảnh khi quý vị tham dự điều trị.
- Hãy thông báo cho nhà cung cấp nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Nói cho nhà cung cấp biết mọi mối quan ngại về sức khỏe của quý vị. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về nhu cầu của mình thì việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Đảm bảo hỏi nhà cung cấp bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hoàn toàn hiểu những thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Thực hiện các bước hành động đã lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã

thống nhất.

- Liên hệ với quận nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết được.
- Thông báo cho nhà cung cấp và quận nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Những thay đổi này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên thực hiện điều trị cho quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo:
  - Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ có gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi đến Đường Dây Nóng Về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1- 800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo trường hợp nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng bằng cách gửi email đến [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### ***Tôi Có Phải Thanh Toán Cho Medi-Cal Không?***

Hầu hết người tham gia Medi-Cal không phải chi trả bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi dựa trên thu nhập hàng tháng của quý vị.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn mức giới hạn Medi-Cal áp dụng cho quy mô gia đình quý vị, quý vị sẽ không phải chi trả cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal áp dụng cho quy mô gia đình quý vị, quý vị sẽ phải tự chi trả một khoản tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình. Số tiền quý vị phải trả được gọi là 'phần chia sẻ chi phí' của quý vị. Sau khi quý vị đã thanh toán 'phần chia sẻ chi phí' của mình,

Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được đài thọ cho tháng đó. Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải chi trả bất kỳ khoản tiền nào.

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

### **THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ**

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Quận Los Angeles tuân thủ luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Quận Los Angeles không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử khác biệt với mọi người một cách bất hợp pháp vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.

Quận Los Angeles cung cấp:

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

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với quận 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi đến số 1-800-854-7771. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi (TTY: 711). Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, chữ in lớn, âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể truy cập được.

## **CÁCH NỘ ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng Quận Los Angeles đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo bất kỳ hình thức nào 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, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại đến Quận Los Angeles qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua phương thức điện tử:

### **Sở Sức Khỏe Tâm Thần**

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Văn Phòng Quyền Của Bệnh Nhân thuộc Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi điện đến số (800) 700-9996 hoặc (213) 738-4888. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi (TTY: 711).
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến Los Angeles County Department of Mental Health Patients' Rights Office 510 South Vermont Avenue, 21<sup>st</sup> Floor, Los Angeles, CA 90020
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles tại địa chỉ 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020 và cho họ biết rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Qua phương thức điện tử:** Truy cập trang web Văn Phòng Quyền Của Bệnh Nhân thuộc Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles tại <https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/>

## **Bộ phận Phòng Ngừa và Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Gây Nghiện của Sở Y Tế Công Cộng**

- Qua điện thoại: Liên hệ bộ phận Phòng Ngừa và Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Gây Nghiện của Sở Y Tế Công Cộng Quận Los Angeles từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi điện đến số (626) 299-4532 hoặc (888) 742-7900, nhấn phím 2. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi (TTY: 711).
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  
Substance Abuse Prevention and Control, Contracts and Compliance Branch  
1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, 3rd Floor, Box 34, Alhambra, California 91803
- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc bộ phận Phòng Ngừa và Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Gây Nghiện tại địa chỉ 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, California 91803 và cho họ biết rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Qua phương thức điện tử: Truy cập trang web Nguồn Hỗ Trợ Bệnh Nhân, bộ phận Phòng Ngừa và Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Gây Nghiện tại <http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.

---

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền đến Văn Phòng Dân Quyền thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi điện đến số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **711 (Đường Dây Tiếp Âm Của Tiểu Bang California)**.

- Bảng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

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

Biểu mẫu than phiền có sẵn tại:

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

- Qua phương thức điện tử: Gửi email đến địa chỉ [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 mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về quyền công dân lên Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi đến số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi  
**TTY/TDD 1-800-537-7697**.

- Bảng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

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

- Biểu mẫu than phiền có sẵn tại  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Qua phương thức điện tử: Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>