

**Quận Los Angeles**  
**Sổ tay thành viên**  
**dịch vụ chăm sóc sức khỏe**  
**hành vi**

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần**  
**chuyên sâu và Hệ thống cung cấp**  
**dịch vụ có tổ chức của chương trình**

**Drug Medi-Cal**

**Sở Sức khỏe Tâm thần**  
**510 South Vermont Avenue**  
**Los Angeles, CA 90020**

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

**(800) 854-7771, làm việc 24/7**

Ngày có hiệu lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2026<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sổ tay hướng dẫn phải được cung cấp vào thời điểm thành viên lần đầu tiên tiếp cận các dịch vụ.

# THÔNG BÁO VỀ VIỆC CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGÔN NGỮ VÀ CÁC CÔNG CỤ HỖ TRỢ KHÁC

---

## English

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.

## العربية (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 (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 կյութեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711 ): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ខ្មែរ (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។

## 繁體中文 (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。

## 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.

### **हिंदी (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।

### **Hmoob (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 (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 (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.

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **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 nzaih 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 (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). ਅਪਾਹਜ 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 (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТТ: 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 ТТТ: 711 ). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **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 (Filipino)**

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 serbisyon ng ito.

### **ภาษาไทย (Thai)**

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

### **Українська (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.

### **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

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....	6
CHÚNG TÔI LUÔN SẴN SÀNG GIÚP ĐỠ .....	8
MỤC ĐÍCH CỦA CẨM NANG NÀY.....	9
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	10
TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	14
LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP.....	22
QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE TÂM THẦN VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	25
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	26
CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC TƯ VẤN TỪ XA .....	50
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN LẮNG NGHE CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG.....	51
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	64
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM.....	65
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ.....	76
THÔNG BÁO VỀ CÁC QUY ĐỊNH BẢO MẬT THÔNG TIN .....	79
NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT.....	80
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ .....	91

## CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### Các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, hãy gọi 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu chữ nổi Braille và chữ in cỡ lớn, cũng có sẵn. Gọi 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

### Các định dạng khác

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

### Dịch vụ phiên dịch

Quận cung cấp dịch vụ phiên dịch bằng lời nói từ một phiên dịch viên đủ điều kiện, 24/7, hoàn toàn miễn phí. Quý vị không cần phải sử dụng thành viên gia đình hoặc quý vị bè làm phiên dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm phiên dịch, trừ

trường hợp khẩn cấp. Quận cũng có thể cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ bổ sung cho thành viên gia đình, quý vị bè hoặc bất kỳ ai khác mà quý vị cho là phù hợp để giao tiếp thay mặt quý vị. Các dịch vụ phiên dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Hỗ trợ luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ ngôn ngữ hoặc để nhận cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi số điện thoại của quận được liệt kê trên bìa cẩm nang này (TTY: 711). Cuộc gọi miễn phí. Cuộc gọi miễn phí.

## CHÚNG TÔI LUÔN SẴN SÀNG GIÚP ĐỠ

Chúng tôi ở đây để giúp đỡ. Thông tin liên hệ của quận dưới đây sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết.

### **Đường dây nóng của Quận Los Angeles về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần và Lạm Dụng Chất Gây Nghiện**

**Điện thoại:** (800) 854-7771, Sẵn sàng 24/7

### **Sở Y Tế Tâm Thần Quận Los Angeles**

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

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

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API) Truy Cập Bệnh Nhân:

<https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

Bằng Fax: (213) 330-0285

### **Phòng Phòng Ngừa Và Kiểm Soát Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Sở Y Tế Quận Los Angeles**

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

Danh Mục Nhà Cung Cấp: <https://SUDHelpLA.org>

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API) Truy Cập Bệnh Nhân:

<https://pax.sapc.ph.lacounty.gov/>

Bằng Fax: (626) 458-6692

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

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Nạn Nhân Tự Tử và Khủng Hoảng 988 theo số **988** hoặc Đường Dây Nóng Quốc Gia Phòng Chống Tự Tử tại **1-800-273-TALK (8255)**. Quý vị có thể trò chuyện trực tuyến tại đây <https://988lifeline.org/>.

Để truy cập các chương trình địa phương, vui lòng gọi Đường dây truy cập 24/7 được liệt kê ở trên.

## MỤC ĐÍCH CỦA CẨM NANG NÀY

### Tại sao việc đọc cẩm nang này lại quan trọng?

Quận của quý vị có một kế hoạch sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần được gọi là “dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của quý vị có Hệ thống cung cấp dịch vụ có tổ chức Drug Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho việc sử dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là “dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Nhìn chung, các dịch vụ này được gọi là “dịch vụ sức khỏe tâm thần”, và điều quan trọng là quý vị cần có thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Sổ tay này giải thích các quyền lợi của quý vị và cách nhận được sự chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua quận của quý vị.
- Những quyền lợi quý vị có thể tiếp cận.
- Phải làm gì nếu quý vị có câu hỏi hoặc vấn đề.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của quận.
- Nếu có thêm thông tin về quận của quý vị, thông tin đó có thể được chỉ ra ở cuối sổ tay này.

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

### Tôi Có Thể Tìm Thêm Thông Tin Về Medi-Cal Ở Đâu?

Hãy truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại

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

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

## THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN

### **Làm thế nào để biết quý vị hoặc người thân của quý vị cần giúp đỡ?**

Nhiều người trải qua những khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là sự giúp đỡ luôn sẵn có. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình đủ điều kiện tham gia Medical và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị nên gọi đến Đường dây hỗ trợ 24/7 được liệt kê ở bìa cuốn cẩm nang này. Chương trình chăm sóc sức khỏe do công ty quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận nếu họ cho rằng quý vị hoặc thành viên gia đình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc sức khỏe do công ty quản lý không chi trả. Quận sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị hoặc thành viên gia đình có cần giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài trong thời gian dài, đó có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự trợ giúp chuyên nghiệp. Dưới đây là một số dấu hiệu phổ biến cho thấy quý vị có thể cần giúp đỡ về vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện:

### **Suy nghĩ và Cảm xúc**

- Thay đổi tâm trạng mạnh mẽ, có thể không rõ lý do, chẳng hạn như:
  - Lo lắng, bồn chồn hoặc sợ hãi quá mức
  - Quá buồn bã hoặc chán nản
  - Quá vui vẻ, tự mãn
  - Tâm trạng thất thường hoặc tức giận quá lâu
- Nghĩ đến tự tử
- Chỉ tập trung vào việc tìm kiếm và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Gặp vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc tư duy logic và lời nói khó giải thích
- Gặp vấn đề về thính giác, thị giác hoặc cảm nhận những điều khó giải thích hoặc mà hầu hết mọi người cho là không tồn tại

## **Thể chất**

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

## **Hành vi**

- Gặp hậu quả từ hành vi của quý vị do những thay đổi về Các vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu bia hoặc ma túy, chẳng hạn như:
  - Gặp khó khăn trong công việc hoặc học tập
  - Gặp vấn đề trong các mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc quý vị bè
  - Quên các cam kết của mình
  - Không thể thực hiện các hoạt động thường nhật
- Tránh né quý vị bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc nhu cầu tiền bạc bí mật
- Bị vướng vào pháp luật do những thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu bia hoặc ma túy

## **Thành Viên Dưới 21 Tuổi**

### ***Làm sao để biết khi nào một Đứa Trẻ hoặc Người Dưới 21 Tuổi Cần Giúp Đỡ?***

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe do chính quyền quản lý để được sàng lọc và đánh giá cho con quý vị nếu quý vị nghĩ rằng chúng đang có dấu hiệu của một vấn đề sức khỏe tâm thần. Nếu con quý vị đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và quá trình sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy cần các dịch vụ sức khỏe tâm

thần, thì quận sẽ sắp xếp để con quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Chương trình chăm sóc sức khỏe do chính quyền quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận nếu họ tin rằng con quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc sức khỏe do chính quyền quản lý không chi trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho các bậc cha mẹ cảm thấy căng thẳng vì việc làm cha mẹ.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú nếu người chuyên môn điều trị tin rằng trẻ đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận chăm sóc y tế và tư vấn để điều trị các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ là bắt buộc trừ khi người chuyên môn điều trị xác định rằng sự tham gia của họ là không phù hợp sau khi tham khảo ý kiến của trẻ vị thành niên.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem con quý vị có cần giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài trong thời gian dài, có thể con quý vị đang gặp phải vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự trợ giúp chuyên nghiệp. Dưới đây là một số dấu hiệu cần lưu ý:

- Khó tập trung hoặc khó ngồi yên, gây nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường học
- Lo lắng hoặc sợ hãi dữ dội cản trở các hoạt động hàng ngày
- Sợ hãi đột ngột không rõ lý do, đôi khi kèm theo tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa người khác trong hai tuần trở lên, gây ra các vấn đề trong các hoạt động hàng ngày
- Thay đổi tâm trạng mạnh mẽ gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Thay đổi hành vi lớn
- Không ăn, nôn mửa hoặc sử dụng thuốc để giảm cân
- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể gây hại cho bản thân hoặc người khác
- Lên kế hoạch nghiêm trọng hoặc cố gắng làm hại hoặc tự sát

- Đánh nhau nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc lên kế hoạch nghiêm trọng làm hại người khác

## TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN

### **Làm thế nào để tôi nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần?**

Nếu quý vị nghĩ mình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, chẳng hạn như dịch vụ 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 theo số điện thoại được ghi trên bìa cuốn cẩm nang này. Sau khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và lên lịch hẹn khám.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ chương trình bảo hiểm y tế của mình nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình bảo hiểm y tế xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí tiếp cận dịch vụ sức khỏe tâm thần, họ sẽ giúp quý vị được đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua quận của quý vị. Tóm lại, không có con đường nào là sai để nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua chương trình bảo hiểm y tế của mình ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của mình nếu nhà cung cấp 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 giới thiệu đến quận của mình để sử dụng các dịch vụ sức khỏe tâm thần bởi người khác hoặc tổ chức khác, bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc sức khỏe do quận quản lý hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe do quận quản lý sẽ cần sự đồng ý của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ em để giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ 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 dịch vụ sức khỏe tâm thần hay không.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà

cung cấp khác mà quận ký hợp đồng (chẳng hạn như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc các nhà cung cấp cá nhân).

### **Tôi có thể nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần ở đâu?**

Quý vị có thể nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần tại quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận nếu cần thiết. Mỗi quận đều có các dịch vụ sức khỏe tâm thần 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 bảo hiểm và hưởng thêm các quyền lợi theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ và Sớm. Xem phần “Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ” trong cẩm nang này để biết thêm thông tin.

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

### **Khi nào tôi có thể nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần?**

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để bắt đầu dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp không cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ kể từ tình trạng khẩn cấp cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để hẹn gặp 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 diễn ra.

Đối với dịch vụ 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 yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để bắt đầu dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp không cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ kể từ tình trạng khẩn cấp cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu dịch vụ của Chương trình Điều trị Nghiện ma túy;
- Một cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, ngoại trừ một số trường hợp nhất định do nhà cung cấp dịch vụ 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 đợi quá lâu gây hại cho sức khỏe, hãy liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được liệt kê trên bìa của cuốn sổ tay này. Quý vị có quyền khiếu nại nếu quý vị không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem phần “Quy trình khiếu nại” trong cuốn sổ tay này.

### **Dịch vụ khẩn cấp là gì?**

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

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách thức hoạt động của cơ thể
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

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

- Hiện đang gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc bệnh tâm thần.
- Ngay lập tức không thể tự đáp ứng các nhu cầu của mình, chẳng hạn như: thức ăn, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc bệnh tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện nghiêm trọng.

Dịch vụ cấp cứu được chi trả 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho các thành viên Medi-Cal. Không cần phải có sự cho phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các trường hợp cấp cứu, bất kể tình trạng đó là do vấn đề sức khỏe thể chất hay sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi gây ra sự đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng đối với bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị tham gia chương trình Medi-Cal, quý vị sẽ không phải trả tiền cho việc đến phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị nghĩ mình đang gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

### **Ai quyết định tôi sẽ nhận được những dịch vụ nào?**

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và chính quyền quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ quý vị cần nhận được. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ nói chuyện với quý vị và giúp xác định loại dịch vụ nào là cần thiết.

Quý vị không cần phải biết mình có chẩn đoán về sức khỏe tâm thần hay tình trạng sức khỏe tâm thần 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 thành việc đánh giá.

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể được tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần nếu quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần do chấn thương, liên quan đến hệ thống phúc lợi trẻ em, liên quan đến tư pháp vị thành niên hoặc vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, chính quyền quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Các dịch vụ duy

trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự cho phép trước từ chính quyền quận. Các dịch vụ yêu cầu phê duyệt trước bao gồm Dịch vụ Chăm sóc Chuyên sâu tại Nhà, Điều trị Chuyên sâu Ban ngày, Phục hồi Chức năng Ban ngày, Dịch vụ Trị liệu Hành vi, Chăm sóc Nuôi dưỡng Trị liệu và Dịch vụ Nội trú cho Người Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện. Hãy gọi cho quận của quý vị theo số điện thoại trên bìa cuốn sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

Quy trình phê duyệt của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể.

- Đối với phê duyệt tiêu chuẩn cho người rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải quyết định yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc.
  - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ là có lợi cho quý vị, thì thời hạn có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch. Một ví dụ về trường hợp gia hạn có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu phê duyệt của nhà cung cấp dịch vụ nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận gia hạn thời hạn, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.
- Đối với yêu cầu ủy quyền sức khỏe tâm thần tiêu chuẩn trước đó, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị càng nhanh càng tốt tùy 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, quận phải đưa ra quyết định ủy quyền nhanh chóng và thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận

được yêu cầu dịch vụ. Quận có thể gia hạn thời gian 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 chính đáng cho việc gia hạn vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian cho yêu cầu ủy quyền của nhà cung cấp dịch vụ, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn đã nêu hoặc từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Liên Quan Quyền Lợi, cho biết các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho quý vị thông tin về cách thức nộp đơn kháng cáo.

Quý vị có thể liên hệ với chính quyền quận để biết thêm thông tin về quy trình cấp phép của họ.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về quy trình cấp phép, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần "Giải quyết vấn đề" trong cẩm nang này.

### **Sự cần thiết về mặt y tế là gì?**

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

Đối với thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được chi trả như các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ và Sớm.

## **Làm thế nào để tôi nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác không được quận chi trả?**

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

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

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

Bất kỳ hiệu thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể kê đơn thuốc để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc kê đơn được cấp bởi hiệu thuốc, được gọi là Medi-Cal Rx, được chi trả theo chương trình Medi-Cal "Trả phí theo dịch vụ", chứ không phải chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý của quý vị.

## **Những dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác có sẵn từ các chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý hoặc chương trình Medi-Cal "Trả phí theo dịch vụ"?**

Các chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được bảo hiểm tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu và sàng lọc thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Họ cũng phải chi trả cho các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các thành viên đang mang thai và sàng

lọc, đánh giá, can thiệp ngắn hạn và giới thiệu đến cơ sở điều trị thích hợp cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên về việc sử dụng rượu và ma túy. Các chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Điều trị Thuốc cho Người Nghiện (còn được gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc) được cung cấp tại các cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác theo hợp đồng. Các chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định tình trạng của thành 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 sức khỏe quản lý, quận sẽ chịu trách nhiệm tìm nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Medi-Cal Trả phí theo Dịch vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải thông báo cho nhà cung cấp của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi 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 sức khỏe do công ty quản lý cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

### **Tại sao tôi có thể cần dịch vụ điều trị nội trú tâm thần tại bệnh viện?**

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

- Gây nguy hiểm cho bản thân, người khác hoặc tài sản.
- Không thể tự chăm sóc bản thân về thức ăn, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc chăm sóc y tế cần thiết.
- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe thể chất của quý vị.
- Gần đây, khả năng hoạt động của quý vị bị suy giảm đáng kể do bệnh 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.

## LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

### **Làm thế nào để tôi tìm được nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần mà tôi cần?**

Quận của quý vị bắt buộc phải đăng tải danh bạ nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến hiện hành. Quý vị có thể tìm thấy liên kết đến danh bạ nhà cung cấp dịch vụ trong phần Liên hệ Quận của cuốn sổ tay này. Danh bạ này chứa thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp dịch vụ, các dịch vụ họ cung cấp và các thông tin khác giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bao gồm cả thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ các nhà cung cấp.

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

**Lưu ý:** Quận có thể đặt ra một số giới hạn đối với việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị. Khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp cho quý vị ít nhất hai nhà cung cấp để lựa chọn ban đầu. Quận cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp nếu có thể. Quận chịu trách nhiệm đảm bảo quý vị được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp gần nơi quý vị ở để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bảo hiểm nếu cần.

Đôi khi các nhà cung cấp theo hợp đồng của quận chọn ngừng cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần vì họ có thể không còn ký hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực thiện chí để gửi thông báo bằng văn bản cho mỗi người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Quý vị phải nhận được thông báo 30 ngày trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, quận của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung

cấp đồng ý. Điều này được gọi là “sự liên tục trong chăm sóc” và được giải thích bên dưới.

**Lưu ý:** Những người Mỹ bản địa và người Alaska bản địa đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại các quận đã tham gia Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Thuốc Medi-Cal có Tổ chức, cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Thuốc Medi-Cal có Tổ chức thông qua các Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe Người Mỹ bản địa.

### **Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?**

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

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận dịch vụ từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc được quản lý hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân, quý vị có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để quý vị có thể tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại của mình, tối đa 12 tháng. Quý vị có thể muốn yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu quý vị cần tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị hoặc vì việc chuyển sang nhà cung cấp mới sẽ gây hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Yêu cầu duy trì chăm sóc của quý vị có thể được chấp thuận nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị yêu cầu và đã khám với nhà cung cấp đó trong vòng 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại để ngăn ngừa những tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm nguy cơ nhập viện hoặc điều trị nội trú.
- Nhà cung cấp đủ điều kiện và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần về việc ký hợp đồng và thanh toán dịch vụ; và

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

**Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?**

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

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị yêu cầu và đã khám với nhà cung cấp đó trước ngày chuyển sang hệ thống cung cấp dịch vụ có tổ chức Medi-Cal về ma túy của quận.
- Quý vị cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại để ngăn ngừa những tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc giảm nguy cơ nhập viện hoặc điều trị nội trú.

**QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE TÂM THẦN VÀ THÔNG TIN DANH MỤC  
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH**

Quý vị có thể truy cập hồ sơ sức khỏe tâm thần 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. Quận của quý vị có thể có thông tin trên trang web của họ để quý vị xem xét trước khi chọn ứng dụng để lấy thông tin theo cách này. Để biết thêm thông tin về khả năng truy cập của quý vị, hãy liên hệ với quận của quý vị bằng cách tham khảo phần “Thông tin liên hệ của quận” trong cẩm nang này.

## **PHẠM VI DỊCH VỤ**

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

### **Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa**

#### ***Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần***

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình giúp những người có vấn đề về sức khỏe tâm thần phát triển các kỹ năng đối phó với cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Những việc này bao gồm đánh giá xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ đó có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để xác định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “hỗ trợ bổ sung”, 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 sinh hoạt hàng ngày.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà riêng hoặc các cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng hình thức khám chữa bệnh từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất các dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

#### ***Dịch vụ hỗ trợ thuốc***

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, sử dụng, phân phát và theo dõi thuốc tâm thần. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể cung cấp giáo dục về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng bác sĩ, nhà riêng của quý vị, trong cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua hình thức khám chữa bệnh từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### ***Quản lý trường hợp mục tiêu***

- Dịch vụ này giúp các thành viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những người mắc bệnh tâm thần khó tự mình tiếp cận được các dịch vụ này. Quản lý trường hợp mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Lập kế hoạch;
  - Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;
  - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người bệnh tiếp cận được dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
  - Theo dõi tiến trình của người bệnh.

### ***Dịch vụ can thiệp khủng hoảng***

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

### ***Dịch vụ ổn định khủng hoảng***

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

### ***Dịch vụ điều trị nội trú dành cho người lớn***

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người mắc bệnh

tâm thần đang sinh sống tại các cơ sở nội trú được cấp phép. Chúng giúp xây dựng kỹ năng cho người bệnh và cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người mắc bệnh tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại các cơ sở này.

#### ***Dịch vụ điều trị nội trú trong khủng hoảng***

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang trải qua khủng hoảng tâm thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng. Dịch vụ này không dành cho những người cần 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 một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại các cơ sở này.

#### ***Dịch vụ Điều trị Chuyên sâu Ban ngày***

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc được cung cấp cho một nhóm người mà nếu không sẽ cần phải nằm viện hoặc ở một cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ba giờ mỗi ngày. Nó bao gồm liệu pháp, tâm lý trị liệu và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

#### ***Phục hồi chức năng Ban ngày***

- Chương trình này nhằm giúp những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng đối phó và kỹ năng sống để quản lý tốt hơn các triệu chứng của họ. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Nó bao gồm liệu pháp và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

#### ***Dịch vụ Bệnh viện Tâm thần Nội trú***

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

#### ***Dịch vụ tại Cơ sở Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần***

- Các dịch vụ này được cung cấp tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép, chuyên về 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 những bệnh nhân không mắc bệnh hoặc thương tích thể chất nào cần điều trị vượt quá phạm vi điều trị thông thường trên cơ sở 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 thành viên dưới 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Các thành viên nhận được dịch vụ này có những rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua sự thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống, và cần các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn, chuyên biệt bổ sung.

Đây là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có sẵn thông qua quận nếu quý vị có các vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để được hưởng Dịch vụ Trị liệu Hành vi, quý vị phải đang nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal toàn diện.

- Nếu quý vị đang sống tại nhà, một nhân viên của Dịch vụ Trị liệu Hành vi có thể làm việc trực tiếp với quý vị để giảm các vấn đề hành vi nghiêm trọng nhằm giúp quý vị không cần phải chuyển đến mức độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà ở tập thể dành cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có các vấn đề cảm xúc rất nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống trong một cơ sở chăm sóc ngoài gia đình, nhân viên Dịch vụ Trị liệu Hành vi có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể được chuyển về nhà hoặc đến một môi trường gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng.

Dịch vụ Trị liệu Hành vi sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị học những cách mới để giải quyết các 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 như một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi quý vị không còn cần đến các dịch vụ này nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch Dịch vụ Trị liệu Hành vi, trong đó nêu rõ những việc quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị và nhân viên Dịch vụ Trị liệu Hành vi sẽ làm trong khi nhận được 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 quý vị có thể cần giúp đỡ. Điều này bao gồm nhà riêng, nhà nuôi dưỡng, 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 mục tiêu, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện hưởng đầy đủ các dịch vụ của Medi-Cal và được giới thiệu đến dịch vụ này dựa trên nhu cầu y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp. Nó bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình để giúp đảm bảo có mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

Nhóm Trẻ em và Gia đình bao gồm sự hỗ trợ chuyên nghiệp (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp dịch vụ và người quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), sự hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: thành viên gia đình, hàng xóm, quý vị bè và giáo sĩ) và những người khác cùng nhau làm việc để lập kế hoạch 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 các dịch vụ y tế cần thiết được tiếp cận, phối hợp và cung cấp theo cách thức dựa trên thế mạnh, cá nhân hóa, hướng đến người được chăm sóc, phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ.

- Đảm bảo 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, nhà 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 thiết.

### ***Dịch vụ Chăm sóc Chuyên sâu tại Nhà***

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Bao gồm các can thiệp dựa trên thế mạnh để cải thiện các vấn đề sức khỏe tâm thần có thể ảnh hưởng đến chức năng của trẻ em/thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời cải thiện khả năng của gia đình trong việc giúp đỡ các em.
- Dịch vụ Chăm sóc Chuyên sâu tại Nhà được cung cấp theo Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp bởi Nhóm Trẻ em và Gia đình. Chương trình này sử dụng kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện hưởng đầy đủ các dịch vụ Medi-Cal. Cần có giấy giới thiệu dựa trên sự cần thiết về y tế để nhận được các dịch vụ này.

### ***Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu***

- Mô hình dịch vụ Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên biệt ngắn hạn, chuyên sâu và dựa trên hiểu biết về chấn thương cho trẻ em đến 21 tuổi có nhu cầu về cảm xúc và hành vi phức tạp. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng thành viên. Trong Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu, trẻ em được đặt dưới sự chăm sóc của cha mẹ được đào tạo, giám sát và hỗ trợ.

### ***Liệu pháp tương tác giữa cha mẹ và con cái (PCIT)***

- PCIT là một chương trình giúp trẻ em từ 2-7 tuổi có hành vi khó khăn và giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc học những cách mới để xử lý chúng. Những hành vi này có thể bao gồm nổi giận hoặc không tuân thủ quy tắc.
- Thông qua PCIT, cha mẹ hoặc người chăm sóc đeo tai nghe trong khi chơi với con của họ trong một phòng chơi đặc biệt. Một nhà trị liệu quan sát từ phòng khác hoặc qua video và đưa ra lời khuyên cho cha mẹ hoặc người chăm sóc thông qua tai nghe. Nhà trị liệu giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc học cách khuyến khích hành vi lành mạnh và cải thiện mối quan hệ của họ với con cái.

### ***Liệu pháp Gia đình Chức năng (FFT)***

- FFT là một chương trình tư vấn ngắn hạn và tập trung dành cho các gia đình và thanh thiếu niên từ 11-18 tuổi có hành vi khó khăn hoặc gặp khó khăn trong việc kiểm soát cảm xúc. Điều này có thể bao gồm vi phạm quy tắc, đánh nhau hoặc sử dụng ma túy.
- FFT làm việc với gia đình của thanh thiếu niên và đôi khi là các thành viên khác trong hệ thống hỗ trợ của thanh thiếu niên như giáo viên hoặc bác sĩ để giúp giảm hành vi không lành mạnh của thanh thiếu niên.

### ***Liệu pháp Đa hệ thống (MST)***

- MST là một chương trình dựa trên gia đình dành cho thanh thiếu niên từ 12-17 tuổi có biểu hiện khó khăn nghiêm trọng về hành vi. Phương pháp MST thường được sử dụng cho thanh thiếu niên có tiền án tiền sự hoặc có nguy cơ vướng vào pháp luật, hoặc có nguy cơ bị đuổi khỏi nhà vì hành vi của mình.
- MST bao gồm sự hỗ trợ từ gia đình và cộng đồng trong trị liệu để giúp thanh thiếu niên giải quyết các hành vi như vi phạm pháp luật hoặc sử dụng ma túy. MST cũng giúp cha mẹ học các kỹ năng để xử lý những hành vi này ở nhà, với quý vị bè hoặc trong các môi trường cộng đồng khác.
- Thông qua MST, cha mẹ và người chăm sóc có thể học cách xử lý những thách thức với con cái hoặc thanh thiếu niên của họ. Họ cũng sẽ học cách giải quyết tốt hơn các vấn đề ở nhà, với quý vị bè hoặc trong khu phố của mình. Chương trình tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và tập trung vào việc giúp đỡ các gia

đình trong chính ngôi nhà và cộng đồng của họ. Chương trình cũng hợp tác với trường học, cảnh sát và tòa án.

- Tần suất gặp gỡ của các gia đình với chương trình có thể thay đổi. Một số gia đình có thể chỉ cần những buổi kiểm tra ngắn, trong khi những gia đình khác có thể gặp gỡ hai giờ mỗi ngày hoặc mỗi tuần. Sự hỗ trợ này thường kéo dài từ 3 đến 5 tháng.

### ***Tái hòa nhập cộng đồng cho người có liên quan đến hệ thống tư pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên có liên quan đến hệ thống tư pháp trong vòng 90 ngày trước khi họ được trả tự do khỏi nhà tù. Các loại dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập cộng đồng, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe tâm thần, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe tâm thần, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc men, lập kế hoạch sau khi ra tù và xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp phù hợp, ví dụ như Chương trình Điều trị Ma túy để tiếp tục Điều trị Hỗ trợ Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là thành viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và:
  - Nếu dưới 21 tuổi đang bị giam giữ tại Cơ sở Cải huấn Thanh thiếu niên.
  - Nếu là người lớn, phải đang bị giam giữ và đáp ứng một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận của quý vị bằng số điện thoại trên bìa cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy sự phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, tự túc, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các mối quan hệ hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng do quý vị chỉ định và có thể được nhận cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc các dịch vụ Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Medi-Cal Có Tổ Chức. Chuyên viên Hỗ trợ Đồng đẳng trong Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal

là người có kinh nghiệm thực tế về các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được tiểu bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia Sức khỏe Tâm thần được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, hướng dẫn nguồn lực, dịch vụ tham gia để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe tâm thần và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự bảo vệ quyền lợi.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động***

- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm 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 các cơ sở y tế khác. Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định dựa trên cộng đồng. Nếu quý vị cần chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ khủng hoảng lưu động cũng sẽ chuyển tiếp hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác.

### ***Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT) (thay đổi tùy theo quận)***

- ACT là một dịch vụ giúp đỡ những người có nhu cầu sức khỏe tâm thần nghiêm

trọng. Những người cần ACT thường đã từng đến bệnh viện, đến phòng cấp cứu, ở trong các trung tâm điều trị và/hoặc có vấn đề với pháp luật. Họ cũng có thể đã từng vô gia cư hoặc không thể nhận được sự giúp đỡ từ các phòng khám thông thường.

- ACT điều chỉnh các dịch vụ cho từng người và nhu cầu riêng của họ. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn và học cách sống trong cộng đồng của họ. Một nhóm các chuyên gia khác nhau cùng nhau làm việc để cung cấp mọi loại hỗ trợ và điều trị. Nhóm này giúp đỡ mọi người về sức khỏe tâm thần, dạy họ những kỹ năng sống quan trọng, điều phối việc chăm sóc và cung cấp hỗ trợ trong cộng đồng. Mục tiêu tổng thể là giúp mỗi người phục hồi khỏi tình trạng sức khỏe tâm thần và sống một cuộc sống tốt hơn trong cộng đồng của họ.
- Việc cung cấp ACT là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Điều trị cộng đồng tích cực pháp y (FACT) (thay đổi tùy theo quận)***

- FACT là một dịch vụ giúp đỡ những người có nhu cầu sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và cũng từng có tiền án tiền sự. Nó hoạt động giống như chương trình ACT, nhưng có thêm một số tính năng để giúp những người có nguy cơ cao hoặc đã từng có liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự.
- Nhóm FACT bao gồm các chuyên gia được đào tạo đặc biệt để hiểu nhu cầu của những người từng có tiền án tiền sự. Họ cung cấp các loại hỗ trợ và điều trị tương tự như ACT, chẳng hạn như hỗ trợ về sức khỏe tâm thần, dạy kỹ năng sống, phối hợp chăm sóc và cung cấp hỗ trợ cộng đồng.
- Mục tiêu là giúp mỗi người cảm thấy tốt hơn, tránh xa rắc rối và sống một cuộc sống lành mạnh hơn trong cộng đồng của họ.
- Việc cung cấp FACT là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Chăm sóc chuyên khoa phối hợp (CSC) cho chứng loạn thần khởi phát lần đầu (FEP) (thay đổi tùy theo quận)***

- CSC là một dịch vụ giúp đỡ những người lần đầu tiên trải qua chứng loạn thần. Có nhiều triệu chứng của chứng loạn thần, bao gồm nhìn thấy hoặc nghe thấy những thứ mà người khác không nhìn thấy hoặc nghe thấy. CSC cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và phối hợp trong giai đoạn đầu của chứng loạn thần, giúp ngăn ngừa việc nhập viện, đến phòng cấp cứu, thời gian ở các trung tâm điều trị, rắc rối với pháp luật, sử dụng chất gây nghiện và vô gia cư.
- CSC tập trung vào từng người và nhu cầu riêng của họ. Một nhóm các chuyên gia khác nhau làm việc cùng nhau để cung cấp tất cả các loại trợ giúp. Họ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy các kỹ năng sống quan trọng, điều phối chăm sóc và cung cấp hỗ trợ trong cộng đồng. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn, kiểm soát các triệu chứng và sống tốt trong cộng đồng của họ.
- Việc cung cấp dịch vụ CSC cho FEP là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch Vụ Nhà Sinh Hoạt Cộng Đồng (tùy theo quận)***

- Các Câu lạc bộ là những nơi đặc biệt giúp mọi người phục hồi khỏi các vấn đề sức khỏe tâm thần. Chúng tập trung vào điểm mạnh của mọi người và tạo ra một cộng đồng hỗ trợ.
- Tại Câu lạc bộ, mọi người có thể tìm việc làm, kết bạn, học hỏi những điều mới và phát triển các kỹ năng để cải thiện sức khỏe và hạnh phúc của mình. Mọi người cũng làm việc cùng với nhân viên Câu lạc bộ để đóng góp vào các nhu cầu chung của Câu lạc bộ, chẳng hạn như chuẩn bị bữa trưa cho các thành viên khác. Mục tiêu là giúp mọi người trở thành thành viên của cộng đồng, khuyến khích người khác đạt được mục tiêu của họ và cải thiện chất lượng cuộc sống nói chung.
- Việc cung cấp Dịch vụ Câu lạc bộ là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để

tim hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Nâng cao (thay đổi tùy theo quận)***

- CHW là những nhân viên y tế được đào tạo chuyên sâu và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ CHW Nâng cao là giúp ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch vụ CHW nâng cao bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường, nhưng được điều chỉnh cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe tâm thần. Mục tiêu là cung cấp hỗ trợ bổ sung để giữ cho các thành viên này khỏe mạnh.
- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa bệnh mãn tính hoặc truyền nhiễm; các vấn đề về sức khỏe tâm thần, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa thương tích; nâng cao sức khỏe và tư vấn, bao gồm thiết lập mục tiêu và tạo kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Việc cung cấp Dịch vụ CHW nâng cao là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Hỗ Trợ Việc Làm (tùy theo quận)***

- Mô hình Hỗ trợ Việc làm Cá nhân (IPS) là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần tìm và giữ được những công việc cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia chương trình Hỗ trợ Việc làm IPS, người tham gia có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi khỏi tình trạng sức khỏe tâm thần của họ.
- Chương trình này cũng giúp cải thiện tính độc lập, cảm giác thuộc về cộng đồng và sức khỏe cũng như hạnh phúc tổng thể.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang

này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Chuyển Tiếp (tùy theo quận)***

- Dịch vụ Hỗ trợ Chuyển tiếp Cộng đồng giúp đỡ những người đang điều trị tại bệnh viện hoặc cơ sở tâm thần trong thời gian dài hoặc có nguy cơ phải ở lại đó trong thời gian dài. Chương trình sẽ phối hợp với quý vị, gia đình quý vị, bệnh viện hoặc cơ sở điều trị, và những người hỗ trợ khác để giúp quý vị hòa nhập trở lại cộng đồng. Mục tiêu là giúp quý vị tránh phải ở lại bệnh viện tâm thần hoặc các trung tâm chăm sóc khác trong thời gian dài.

### **Dịch vụ Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện**

#### ***Dịch vụ Hệ thống Phân phối Có tổ chức Medi-Cal về Ma túy cấp Quận là gì?***

Các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Có tổ chức Medi-Cal về Ma túy cấp quận dành cho những người có vấn đề về sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể lạm dụng rượu hoặc các loại thuốc khác, hoặc những người có nguy cơ phát triển tình trạng sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không thể điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Những việc này bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ đó hay không và dịch vụ đó có hiệu quả hay không.

Các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Y tế và Điều trị Nghiện (Medical Cal Organized Delivery System) có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, tại nhà riêng hoặc các cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng hình thức khám chữa bệnh từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất các dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

### ***Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)***

Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ để tìm ra mức độ chăm sóc phù hợp. Các loại dịch vụ này được mô tả là “mức độ chăm sóc” và được định nghĩa bên dưới.

### ***Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp Ngắn gọn và Giới thiệu Điều trị (Mức độ 0.5 của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ)***

Chương Trình Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn Hạn và Giới Thiệu Điều trị Rượu Và Ma túy (SABIRT) không phải là một quyền lợi thuộc Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Có Tổ Chức Medi-Cal. Đây là một quyền lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ Medi-Cal theo hình thức trả phí dịch vụ và hệ thống chăm sóc quản lý Medi-Cal dành cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được bảo hiểm, bao gồm cả dịch vụ này cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch vụ can thiệp sớm***

Dịch vụ can thiệp sớm là một dịch vụ được bảo hiểm trong Hệ thống cung cấp dịch vụ có tổ chức Medi-Cal về ma túy dành cho các thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định là có nguy cơ mắc rối loạn sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào được bảo hiểm ở cấp độ dịch vụ ngoại trú như dịch vụ can thiệp sớm. Không cần phải có chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện để được hưởng các dịch vụ can thiệp sớm dành cho thành viên dưới 21 tuổi.

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

Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ được mô tả trước đó trong cẩm nang này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua một quyền lợi gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ Sớm.

Để được hưởng các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ Sớm, thành viên phải dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal toàn diện. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc hỗ trợ các vấn đề sức khỏe thể chất và tâm

thần. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng bệnh dễ chịu hơn được coi là giúp cải thiện tình trạng bệnh và được bảo hiểm như các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ Sớm. Tiêu chí tiếp cận đối với thành viên dưới 21 tuổi khác biệt và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận đối với người lớn sử dụng các dịch vụ của Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Medi-Cal về Ma túy có Tổ chức, nhằm đáp ứng yêu cầu Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ Sớm và 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 điện cho chính quyền địa phương hoặc truy cập [trang web Sàng Lọc, Chẩn Đoán Và Điều Trị Sớm Và Định Kỳ DHCS](#).

### ***Dịch vụ Điều trị Ngoại trú (Cấp độ 1 của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ)***

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên tối đa chín giờ một tuần đối với người lớn và ít hơn sáu giờ một tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể được cung cấp nhiều giờ hơn tùy thuộc vào nhu cầu của mình. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi người được cấp phép, chẳng hạn như chuyên viên tư vấn, trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua hình thức khám chữa bệnh từ xa.
- Dịch vụ Ngoại trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), liệu pháp gia đình, dịch vụ thuốc, thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng 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 độ 2.1 của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ)***

- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho thành viên tối thiểu chín giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với người lớn, và tối thiểu sáu giờ và tối đa 19 giờ một tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên nhu cầu y tế cá nhân. Các dịch vụ chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể được

cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một nhà tư vấn được chứng nhận trong một môi trường có cấu trúc. Các dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua telehealth hoặc qua điện thoại.

- Các dịch vụ ngoại trú chuyên sâu bao gồm những điều tương tự như các dịch vụ ngoại trú thông thường. Sự khác biệt chính là số giờ dịch vụ nhiều hơn.

### ***Điều trị bán nội trú (thay đổi theo quận) (Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ Cấp độ 2.5)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận được dịch vụ này theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bắt kể quận nơi họ sinh sống.
- Các dịch vụ điều trị bán nội trú bao gồm 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, nếu cần thiết về mặt y tế. Các chương trình điều trị bán nội trú có quyền tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm và đáp ứng các nhu cầu đã được xác định cần theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách thích hợp tại phòng khám. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua telehealth hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Điều trị Bán nội trú tương tự như Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu, với sự khác biệt chính là số giờ điều trị tăng lên và khả năng tiếp cận thêm các dịch vụ y tế.

### ***Điều trị Nội trú (phải được sự cho phép của quận) (Cấp độ 3.1 – 4.0 của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ)***

- Điều trị Nội trú là một chương trình cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho các thành viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống tại cơ sở điều trị và được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và giao tiếp bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, telehealth và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi người bệnh đang điều trị nội trú. Các nhà cung cấp dịch vụ và người bệnh cùng nhau xác định các rào cản, đặt ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử

dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị cho các yếu tố gây tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và kỹ năng xã hội, và tham gia vào chăm sóc dài hạn.

- Các dịch vụ nội trú yêu cầu sự cho phép trước của quận thuộc Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Y tế và Thuốc có Tổ chức Drug Medi-Cal.
- Các dịch vụ nội trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng 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 nội trú được yêu cầu phải cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc hỗ trợ người được điều trị nhận thuốc điều trị nghiện ở ngoài cơ sở. Các nhà cung cấp dịch vụ nội trú không đáp ứng yêu cầu này nếu chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp thuốc điều trị nghiện. Các nhà cung cấp dịch vụ nội trú được yêu cầu phải cung cấp và kê đơn thuốc cho người được bảo hiểm theo Hệ thống Cung cấp Thuốc có Tổ chức Medi-Cal.

***Dịch vụ Điều trị Nội trú (phải được sự cho phép của quận) (thay đổi tùy theo quận) (Cấp độ 3.1 – 4.0 của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ)***

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Dịch vụ nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ, bao gồm đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị nghiện do chuyên gia hướng dẫn. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, telehealth và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi người bệnh đang điều trị nội trú.
- Dịch vụ nội trú được tổ chức rất bài bản, và thường có bác sĩ túc trực 24/24, cùng với các y tá điều dưỡng, chuyên viên tư vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch vụ nội trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, thuốc điều trị nghiện opioid, thuốc điều trị nghiện

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 để điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Các chương trình điều trị nghiện ma túy bắt buộc phải cung cấp thuốc cho người tham gia, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Người tham gia phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua telehealth hoặc qua điện thoại. Các dịch vụ điều trị nghiện ma túy bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, quản lý chăm sóc, thuốc điều trị nghiện 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 nghiện**

- Các dịch vụ quản lý cai nghiện là khẩn cấp và được cung cấp trong thời gian ngắn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi hoàn tất đánh giá đầy đủ. Các dịch vụ quản lý cai nghiện có thể được cung cấp tại cơ sở ngoại trú, nội trú hoặc bán trú.
- Bất kể loại hình cơ sở nào, người bệnh sẽ được theo dõi trong suốt quá trình quản lý cai nghiện. Người bệnh được quản lý cai nghiện tại cơ sở nội trú hoặc bán trú sẽ phải sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ phục hồi chức năng và tái hòa nhập cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ hoặc người kê đơn có giấy phép hành nghề.
- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, dịch vụ 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 khác không phải opioid, theo dõi và các dịch vụ phục hồi.

### ***Thuốc điều trị nghiện***

- Dịch vụ thuốc điều trị nghiện có sẵn trong cả môi trường lâm sàng và phi lâm sàng. Các loại thuốc dùng trong điều trị nghiện có sẵn tại cả các cơ sở y tế và phi y tế. Thuốc điều trị nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA phê duyệt để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Thành viên có quyền được cung cấp thuốc điều trị nghiện tại chỗ hoặc thông qua giới thiệu từ bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
  - Acamprosate Calcium
  - Buprenorphine Hydrochloride
  - Buprenorphine dạng tiêm giải phóng kéo dài (Sublocade)
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
  - Naloxone Hydrochloride
  - Naltrexone (dạng uống)
  - Naltrexone Microsphere dạng hỗn dịch tiêm (Vivitrol)
  - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Methadone (chỉ 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, trị liệu gia đình, dịch vụ cấp phát 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 nghiện. Thuốc điều trị nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ thuộc Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Y tế có Tổ chức Drug Medi-Cal, bao gồm Dịch vụ Điều trị Ngoại trú, Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu và Điều trị Nội trú, chẳng hạn.
- Thành viên cũng có thể tiếp cận Thuốc điều trị nghiện bên ngoài quận thuộc Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Y tế có Tổ chức Drug Medi-Cal. Ví dụ, Thuốc điều trị

nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được kê đơn bởi một số bác sĩ kê đơn tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu hợp tác với kế hoạch chăm sóc được quản lý của quý vị và có thể được cấp phát hoặc sử dụng tại hiệu thuốc.

### ***Tái hòa nhập cộng đồng cho người có liên quan đến hệ thống tư pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên có liên quan đến hệ thống tư pháp trong vòng 90 ngày trước khi họ được trả tự do khỏi nhà tù. Các loại dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập cộng đồng, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe tâm thần, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe tâm thần, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc men, lập kế hoạch sau khi ra tù và xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp phù hợp, ví dụ như Chương trình Điều trị Ma túy để tiếp tục Điều trị Hỗ trợ Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là thành viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và:
  - Nếu dưới 21 tuổi đang bị giam giữ tại Cơ sở Cải huấn Thanh thiếu niên.
  - Nếu là người lớn, phải đang bị giam giữ và đáp ứng một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận của quý vị bằng số điện thoại trên bìa cuốn sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy sự phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, tự túc, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các mối quan hệ hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận cùng lúc với việc quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ khác thuộc Hệ thống Cung cấp Dịch vụ Y tế có Tổ chức Medi-Cal về Lạm dụng Chất gây nghiện. Chuyên viên Hỗ trợ Đồng đẳng trong Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là người có kinh nghiệm thực tế về các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình

chứng nhận được tiểu bang phê duyệt của quận, được chứng nhận bởi các quận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia Sức khỏe Tâm thần được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, hướng dẫn nguồn lực, dịch vụ tham gia để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe tâm thần và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự bảo vệ quyền lợi.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem 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 sức khỏe của quý vị. Dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và 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 để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch vụ Phục hồi dựa trên đánh giá của bản thân hoặc đánh giá của nhà cung cấp dịch vụ về nguy cơ tái phát. Quý vị cũng có thể nhận được Dịch vụ Phục hồi trực tiếp, qua telehealth hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Phục hồi bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi phục hồi và các thành phần phòng ngừa tái phát.

### ***Điều phối Chăm sóc***

- Dịch vụ Điều phối Chăm sóc bao gồm các hoạt động nhằm điều phối chăm sóc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, cũng như kết nối quý vị với các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị.

Dịch vụ Điều phối Chăm sóc được cung cấp kèm theo tất cả các dịch vụ và có thể diễn ra trong môi trường lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả cộng đồng của quý vị.

- Các 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 phụ trợ, bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ dựa trên cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.

### ***Quản lý Dự phòng (thay đổi tùy theo quận)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ và Sớm, bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Quản lý Điều kiện là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch vụ Quản lý Điều kiện là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó các thành viên đủ điều kiện sẽ tham gia vào một chương trình điều trị ngoại trú có cấu trúc kéo dài 24 tuần, tiếp theo là sáu tháng hoặc hơn các dịch vụ hỗ trợ điều trị và phục hồi bổ sung mà không có phần thưởng.
- 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản lý Điều kiện bao gồm một loạt các phần thưởng khi đạt được các 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 nước tiểu để phát hiện ma túy thường xuyên theo quy định của chương trình dịch vụ Quản lý Điều kiện. Phần thưởng bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).
- Dịch vụ Quản lý Dự phòng chỉ dành cho các thành viên đang nhận dịch vụ tại cơ sở không phải nội trú do nhà cung cấp tham gia điều hành và đang tham gia vào một chương trình điều trị toàn diện, cá nhân hóa.

### ***Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động***

- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng do sử dụng chất gây nghiện.
- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm 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 các cơ sở y tế khác. Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ Khủng hoảng Lưu động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định dựa trên cộng đồng. Nếu quý vị cần chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ khủng hoảng lưu động cũng sẽ chuyển tiếp hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác.

### ***Các Thực hành Chăm sóc Sức khỏe Truyền thống***

- Các thực hành chăm sóc sức khỏe truyền thống được kỳ vọng sẽ cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc đáp ứng văn hóa; hỗ trợ khả năng phục vụ bệnh nhân của các cơ sở này; duy trì và bảo tồn sức khỏe; cải thiện kết quả sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm chăm sóc; và giảm bớt sự bất bình đẳng hiện có trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc.
- Các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống bao gồm hai loại dịch vụ mới: Dịch vụ Thầy thuốc Truyền thống và Dịch vụ Hỗ trợ Tự nhiên. Dịch vụ Thầy thuốc Truyền thống bao gồm liệu pháp âm nhạc (như nhạc và bài hát truyền thống, khiêu vũ, đánh trống), tâm linh (như nghi lễ, tục lệ, phương thuốc thảo dược) và các phương pháp tích hợp khác. Dịch vụ Hỗ trợ Tự nhiên có thể hỗ trợ định hướng, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự quản lý và hỗ trợ chấn thương.
- Vui lòng liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại trên bìa cuốn cẩm nang này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Nâng cao (thay đổi tùy theo quận)***

- CHW là những nhân viên y tế được đào tạo chuyên sâu và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ CHW Nâng cao là giúp ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và

các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch vụ CHW nâng cao bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường, nhưng được điều chỉnh cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe tâm thần. Mục tiêu là cung cấp hỗ trợ bổ sung để giữ cho các thành viên này khỏe mạnh.

- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa bệnh mãn tính hoặc truyền nhiễm; các vấn đề về sức khỏe tâm thần, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa thương tích; nâng cao sức khỏe và tư vấn, bao gồm thiết lập mục tiêu và tạo kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Việc cung cấp Dịch vụ CHW nâng cao là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Hỗ Trợ Việc Làm (tùy theo quận)***

- Mô hình Hỗ trợ Việc làm Cá nhân (IPS) là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần tìm và giữ được những công việc cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia chương trình Hỗ trợ Việc làm IPS, người tham gia có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi khỏi tình trạng sức khỏe tâm thần của họ.
- Chương trình này cũng giúp cải thiện tính độc lập, cảm giác thuộc về cộng đồng và sức khỏe cũng như hạnh phúc tổng thể.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là tùy chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông tin bổ sung về Quận của quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

## **CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC TƯ VẤN TỪ XA**

Việc tiếp xúc trực tiếp giữa quý vị và nhà cung cấp dịch vụ không phải lúc nào cũng bắt buộc để quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Tùy thuộc vào dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận được dịch vụ qua điện thoại hoặc tư vấn từ xa. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nên giải thích cho quý vị về việc sử dụng điện thoại hoặc tư vấn từ xa và đảm bảo quý vị đồng ý trước khi bắt đầu dịch vụ qua điện thoại hoặc tư vấn từ xa. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ thông qua hình thức khám chữa bệnh từ xa hoặc điện thoại, quý vị vẫn có thể lựa chọn nhận dịch vụ trực tiếp hoặc gặp mặt trực tiếp sau này. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể chỉ được cung cấp thông qua khám chữa bệnh từ xa hoặc điện thoại vì chúng yêu cầu quý vị phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.

## **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN LẮNG NGHE CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG**

**Điều gì xảy ra nếu tôi không nhận được các dịch vụ mình muốn từ quận của mình?**

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

- Quy trình Khiếu nại: Biểu hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản về sự không hài lòng liên quan đến bất cứ điều gì về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp dịch vụ hoặc quận. Vui lòng tham khảo phần Quy trình Khiếu nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy trình Kháng nghị: Kháng nghị là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi dịch vụ của quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc giảm dịch vụ) hoặc không chi trả cho dịch vụ đó. Vui lòng tham khảo phần Quy trình Kháng nghị trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy trình Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang: Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang là cuộc họp với thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS) nếu quận từ chối kháng nghị của quý vị. Vui lòng tham khảo phần Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang sẽ không ảnh hưởng đến quý vị và sẽ không tác động đến các dịch vụ quý vị đang nhận. Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các dịch vụ sức khỏe tâm thần. 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 dịch vụ và phụ huynh/người giám hộ về kết quả sau khi khiếu nại hoặc kháng nghị của quý vị hoàn tất. Văn phòng Xét xử Công bằng Tiểu bang sẽ thông báo cho quý vị

và nhà cung cấp về kết quả sau khi phiên xét xử công bằng tiểu bang hoàn tất. Vui lòng tham khảo phần Quy trình Khiếu nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

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

### **Tôi có thể nhận được trợ giúp khi nộp đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang không?**

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích các quy trình này cho quý vị và phải hỗ trợ quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện tham gia quy trình “kháng cáo nhanh” hay không, nghĩa là đơn của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe thể chất, tinh thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện của quý vị.

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

### **Nếu quý vị cần hỗ trợ thêm**

*Liên hệ với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe, Văn phòng Thanh tra:*

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

**HOẶC**

- **E-mail: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)**. **Xin lưu ý:** Các tin nhắn email không được coi là bí mật (vui lòng không bao gồm thông tin cá nhân trong 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 Được Xét Xử Công Bằng của tiểu bang, quý vị có thể liên hệ với Đơn Vị Giải Đáp Và Phản Hồi Công Chúng thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại này: **1-800-952-5253** (đối với TTY, hãy gọi **1-800-952-8349**).

## **Khiếu nại**

### ***Khiếu nại là gì?***

Khiếu nại là bất kỳ biểu hiện nào về sự không hài lòng của quý vị đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà không thuộc phạm vi quy trình kháng cáo hoặc phiên điều trần công bằng của tiểu bang. Điều này bao gồm những lo ngại về chất lượng chăm sóc của quý vị, cách quý vị được đối xử bởi nhân viên và nhà cung cấp dịch vụ, và những bất đồng về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc quý vị.

Ví dụ về các khiếu nại:

- Nếu quý vị cảm thấy nhà cung cấp dịch vụ đã cư xử thô lỗ hoặc không tôn trọng quyền lợi của quý vị.
- Nếu quận cần thêm thời gian để đưa ra quyết định về việc phê duyệt dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu, và quý vị không đồng ý với việc gia hạn này.
- Nếu quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc mà quý vị đang nhận được hoặc cách thức kế hoạch điều trị của quý vị được truyền đạt cho quý vị.

### ***Quy trình khiếu nại là gì?***

Quy trình khiếu nại sẽ:

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

- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị. Người này có thể là nhà cung cấp hoặc người bào chữa. Nếu quý vị đồng ý để người khác hành động thay mặt quý vị, quý vị có thể được yêu cầu ký vào một mẫu ủy quyền, cho phép quận của quý vị tiết lộ thông tin cho người đó.
- Hãy chắc chắn rằng người được ủy quyền quyết định về khiếu nại đủ điều kiện để đưa ra quyết định và chưa từng tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và chính quý vị.
- Hãy chắc chắn rằng kết quả của khiếu nại được cung cấp trong thời hạn quy định.

### ***Khi nào tôi có thể nộp đơn khiếu nại?***

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

### ***Tôi có thể gửi khiếu nại như thế nào?***

Quý vị có thể gọi đến Đường dây hỗ trợ miễn phí 24/7 của quận bất cứ lúc nào để được hỗ trợ giải quyết khiếu nại. Quý vị có thể gửi khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần phải được theo dõi bằng văn bản. Nếu quý vị gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận của quý vị cung cấp phong bì có địa chỉ sẵn tại tất cả các địa điểm cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không có phong bì có địa chỉ sẵn, hãy gửi khiếu nại bằng văn bản của quý vị đến địa chỉ được cung cấp ở trang đầu của cuốn sổ tay này.

### ***Làm thế nào để tôi biết quận đã nhận được khiếu nại của tôi?***

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

### ***Khi nào khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết?***

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

### ***Làm thế nào để tôi biết quận đã đưa ra quyết định về khiếu nại của tôi?***

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

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền một thông báo bằng văn bản về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền một Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi, 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 khiếu nại đúng thời hạn;
- 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 quý vị đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nộp đơn.

**Lưu ý:** Quận của quý vị có trách nhiệm cung cấp cho quý vị Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi vào ngày hết hạn thời gian. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi.

### ***Có thời hạn để nộp đơn khiếu nại không?***

Không, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào. Đừng ngần ngại nêu vấn đề với quận. Quận sẽ luôn hợp tác với quý vị để tìm ra giải pháp giải quyết những lo ngại của quý vị.

## **Khiếu nại**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của quận bằng cách sử dụng:

- Quy trình Khiếu nại Tiêu chuẩn.

HOẶC

- Quy Trình Kháng Cáo Nhanh.

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

Quận sẽ hỗ trợ quý vị hoàn thành các mẫu đơn và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn kháng cáo, bao gồm chuẩn bị đơn kháng cáo bằng văn bản, thông báo cho quý vị vị trí của mẫu đơn trên trang web của họ hoặc cung cấp mẫu đơn cho quý vị theo yêu cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị yêu cầu tiếp tục hưởng trợ cấp trong quá trình kháng cáo quyết định từ chối trợ cấp theo quy định của liên bang.

### ***Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn bao gồm những gì?***

Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng cáo sẽ không khiến quý vị mất quyền hoặc dịch vụ hoặc bị sử dụng chống lại nhà cung cấp của quý vị theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác (bao gồm nhà cung cấp hoặc người đại diện) hành động thay mặt quý vị. Lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, quận có thể yêu cầu quý vị ký một mẫu đơn ủy quyền cho quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Được tiếp tục hưởng trợ cấp theo yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian quy định. Xin lưu ý: Thời hạn là 10 ngày kể từ ngày quý vị nhận được Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi qua thư hoặc trực tiếp trao cho quý vị.
- Hãy đảm bảo quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ đang được tiếp tục trong khi chờ xét duyệt kháng cáo và nếu quyết định cuối cùng của kháng cáo ủng hộ quyết định từ chối quyền lợi của quận.

- Hãy đảm bảo những người ra quyết định cho kháng cáo của quý vị đủ điều kiện và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ vụ việc, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị chấp thuận hoặc người đại diện pháp lý của di sản của thành viên đã qua đời được tham gia với tư cách là các bên trong kháng cáo.
- Cung cấp cho quý vị xác nhận bằng văn bản từ quận của quý vị rằng kháng cáo của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang, sau khi quá trình kháng cáo hoàn tất.

### ***Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo?***

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

- Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng xác định rằng quý vị không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận dịch vụ sức khỏe tâm thần.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đề xuất một dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị và yêu cầu sự chấp thuận từ quận của quý vị, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hoặc tần suất 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 phê duyệt đúng hạn.
- Quận của quý vị không cung cấp dịch vụ dựa trên thời gian biểu đã được xác định trước.
- Quý vị cảm thấy rằng quận không đáp ứng nhu cầu của quý vị đúng hạn.
- Khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe tâm thần 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 quý vị được liệt kê trên bìa của cuốn sổ tay này. Sau khi gọi, quý vị cũng sẽ phải nộp thêm một đơn kháng nghị bằng văn bản; Hoặc
  - Gửi đơn kháng cáo qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì có sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm cung cấp dịch vụ để quý vị gửi đơn kháng cáo). Lưu ý: Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ người nhận, quý vị có thể gửi đơn kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ ở đầu cuốn sổ tay này; hoặc
  - Gửi đơn kháng cáo qua email hoặc fax. Vui lòng tham khảo mục 'Thông tin liên hệ của Quận' trong cuốn sổ tay này để tìm phương thức phù hợp (ví dụ: email, fax) để gửi đơn kháng cáo của quý vị.

### ***Làm thế nào để tôi biết đơn kháng cáo của mình đã được quyết định?***

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

- Kết quả của quá trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày đưa ra quyết định kháng cáo.
- Nếu đơn kháng cáo không được giải quyết có lợi cho quý vị, thông báo sẽ cung cấp thông tin về quyền được tham dự Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang và cách yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### ***Có thời hạn để nộp đơn kháng cáo không?***

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 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 cáo khi quý vị không nhận được Thông báo Quyết định Từ chối Trợ cấp, vì vậy quý vị có thể nộp đơn kháng cáo loại này bất cứ lúc nào.

### ***Khi nào Quyết định về Đơn Kháng cáo của Tôi sẽ được đưa ra?***

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

### ***Nếu tôi không thể chờ 30 ngày để có quyết định về đơn kháng cáo thì sao?***

Nếu đơn kháng cáo đáp ứng các tiêu chí của quy trình kháng cáo nhanh, nó có thể được hoàn thành nhanh hơn.

### ***Kháng cáo nhanh là gì?***

Kháng cáo nhanh tuân theo một quy trình tương tự như kháng cáo tiêu chuẩn nhưng nhanh hơn. Dưới đây là thông tin bổ sung liên quan đến kháng cáo nhanh:

- Quý vị phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng cáo tiêu chuẩn có thể làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn.
- Quy trình kháng cáo nhanh tuân theo các thời hạn khác với kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để xem xét các đơn kháng cáo nhanh.
- Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nhanh bằng lời nói.
- Quý vị không cần phải gửi yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

### ***Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo khẩn cấp?***

Nếu việc chờ đợi đến 30 ngày để có quyết định kháng cáo thông thường 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, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo khẩn cấp.

### ***Thông tin bổ sung về kháng cáo khẩn cấp:***

- Nếu đơn kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được giải quyết khẩn cấp, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được.
- Nếu quận xác định rằng đơn kháng cáo của quý vị không đáp ứng các tiêu chí để được giải quyết khẩn cấp, họ bắt buộc 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. Sau đó, đơn kháng cáo của quý vị sẽ tuân theo khung thời gian kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó

trong phần này.

- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng đơn kháng cáo của quý vị không đáp ứng các tiêu chí để được giải quyết khẩn cấp, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu kháng cáo khẩn cấp của quý vị, 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 cuộc xem xét độc lập do thẩm phán luật hành chính thuộc Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS) tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần 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 thêm các tài liệu bổ sung.

### ***Tôi có những quyền gì trong Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu Bang?***

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu một phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang, để giải quyết trường hợp của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang.
- Tìm hiểu về các quy định chi phối cách thức đại diện hoạt động trong Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang.
- Yêu cầu được tiếp tục hưởng trợ cấp trong quá trình Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị yêu cầu trong khung thời gian quy định.
- Không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng nghiêng về phía quyết định bất lợi về trợ cấp của quận.

### ***Khi nào tôi có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang?***

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang nếu:

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

### ***Tôi yêu cầu Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang như thế nào?***

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng cấp Tiểu bang:

- Trực tuyến: trên trang web Quản lý hồ sơ kháng cáo của Sở Dịch vụ Xã hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bảng văn bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến sở phúc lợi quận theo địa chỉ được ghi trên Thông báo Quyết định Từ chối Trợ cấp, hoặc gửi qua đường bưu điện đến:

**Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services)**

**Phòng Xét Xử Tiểu Bang (State Hearings Division)**

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

**Sacramento, CA 94244-2430**

- Bảng Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang hoặc một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang được đẩy nhanh tiến độ:

- Bảng điện thoại:
  - *Phòng Xét Xử Tiểu Bang*, miễn phí, tại **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - *Điều tra và phản hồi công khai*, miễn phí, tại **1-800-952-5253** hoặc TDD tại **1-800-952-8349**.

### ***Có hạn chót nào để yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang không?***

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định kháng cáo 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 đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang bất cứ lúc nào.

***Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định của phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang không?***

Có, nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ 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 kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc được giao đến 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 giảm.

**Lưu ý:**

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

***Khi nào sẽ có quyết định về Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng Tiểu Bang của tôi?***

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

***Tôi có thể được Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng Tiểu Bang nhanh hơn không?***

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ gây hại cho sức khỏe của mình, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu

Phiên Điều Trắc Tòa Công Bằng Tiểu Bang được đẩy nhanh bằng cách tự viết thư hoặc nhờ bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư hộ quý vị. Thư phải bao gồm các thông tin sau:

1. Giải thích chi tiết việc chờ đợi đến 90 ngày để vụ việc của quý vị được quyết định có thể gây hại nghiêm trọng đến cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị như thế nào.
2. Hãy yêu cầu một “phiên điều trần khẩn cấp” và cung cấp thư kèm theo yêu cầu điều trần của quý vị.

Phòng Điều trần Tiểu bang thuộc Sở Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu điều trần công bằng khẩn cấp của quý vị 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 Tiểu bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## CHỈ THỊ TRƯỚC

### Chỉ thị trước là gì?

Quý vị có quyền lập chỉ thị trước. Chỉ thị trước là một văn bản về chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật California. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả như một di chúc sống hoặc giấy ủy quyền lâu dài. Nó bao gồm thông tin về cách quý vị muốn được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nói rõ những quyết định quý vị muốn được đưa ra, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói lên ý kiến của mình. Điều này có thể bao gồm những điều như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Tại California, chỉ thị y tế trước bao gồm hai phần:

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

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

Quý vị có thể nhận mẫu chỉ thị y tế trước từ quận của quý vị hoặc trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền cung cấp hướng dẫn chỉ thị y tế trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị y tế trước của mình bất cứ lúc nào.

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

**Bộ Tư pháp California**  
**Attn: Đơn vị điều tra công khai (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 về những điều gì?***

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

- Xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí hoạt động 24/7 để hướng dẫn quý vị cách nhận dịch vụ từ quận. Số điện thoại được liệt kê trên bìa của cuốn cẩm nang này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ở gần đó để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của quý vị cung cấp khi cần thiết.
- Thông báo và giáo dục quý vị về các dịch vụ có sẵn từ quận của quý vị.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị mà không tính 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 dịch vụ có sẵn bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc chữ in cỡ lớn. Vui lòng tham khảo mục “Thông tin bổ sung về quận của quý vị” ở cuối cuốn cẩm nang này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong thông tin được đề cập trong cẩm nang này ít nhất 30 ngày trước khi các thay đổi có hiệu lực. Một thay đổi được coi là quan trọng khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại 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 có thể ảnh hưởng đến các quyền lợi quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ kế hoạch hoặc hệ thống nào khác có thể cần thiết để giúp quá trình chuyển đổi chăm sóc của quý vị diễn ra suôn sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng bất kỳ sự giới thiệu nào đến các chuyên gia hoặc nhà cung cấp khác đều được theo dõi đúng cách

và nhà cung cấp mới sẵn sàng chăm sóc quý vị.

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

### ***Có phương tiện vận chuyển không?***

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn khám bệnh hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần, chương trình Medi-Cal sẽ hỗ trợ sắp xếp phương tiện đi lại cho quý vị. Phương tiện đi lại phải được cung cấp cho các thành viên Medi-Cal không thể tự túc phương tiện đi lại và có nhu cầu y tế cần thiết để nhận các dịch vụ được Medi-Cal chi trả. Có hai loại phương tiện đi lại cho các cuộc hẹn:

- Không liên quan đến y tế: phương tiện đi lại bằng xe riêng hoặc phương tiện công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Y tế không khẩn cấp: phương tiện đi lại bằng xe cứu thương, xe lăn hoặc xe cáng dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Phương tiện đi lại có sẵn cho các chuyến đi đến hiệu thuốc hoặc để lấy các vật tư y tế cần thiết, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác.

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

Nếu quý vị cần phương tiện vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê đơn phương tiện vận chuyển y tế không khẩn cấp và liên hệ với nhà

cung cấp dịch vụ vận chuyển để phối hợp đưa đón quý vị đến và đi từ các cuộc hẹn khám bệnh.

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

## **Quyền của Thành viên**

### ***Tôi có những quyền gì khi là người nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần Medi-Cal?***

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

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân và tôn trọng phẩm giá và quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận được những giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Hãy lấy cuốn cẩm nang này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và các quyền của quý vị.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Được tự do khỏi bất kỳ hình thức hạn chế hoặc cách ly nào được áp đặt như một phương tiện cưỡng chế, kỷ luật, tiện lợi hoặc trả thù.
- Được tiếp cận kịp thời với dịch vụ chăm sóc 24/7 cho các trường hợp khẩn cấp, cấp bách hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Theo yêu cầu, nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, chữ in cỡ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ quận tuân thủ hợp đồng với tiểu bang về tính sẵn có, năng lực, phối hợp, phạm vi bảo hiểm và ủy quyền chăm sóc. Quận có nghĩa vụ:

- Tuyển dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm

bảo rằng tất cả các thành viên đủ điều kiện Medi-Cal đủ điều kiện nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể nhận được chúng một cách kịp thời.

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

**Lưu ý:** Quận phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào khi khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế nằm ngoài mạng lưới bảo hiểm. Xem thêm thông tin bên dưới:

- *Các dịch vụ sức khỏe tâm thần cần thiết về mặt y tế* dành cho cá nhân từ 21 tuổi trở lên là những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cần thiết về mặt y tế dành cho người dưới 21 tuổi là những dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm giảm mức độ nghiêm trọng của tình trạng sức khỏe tâm thần.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp của quận.
- Theo yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện trong hoặc ngoài mạng lưới mà không tính thêm phí.
- Hãy đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà họ đồng ý chi trả.
- Hãy đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần được chi trả của quận đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các thành viên đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo phương pháp phê duyệt thanh toán dịch vụ của quận dựa trên sự cần thiết về y tế và các tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Hãy đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập mục tiêu điều trị.
- Phối hợp các dịch vụ mà họ cung cấp với các dịch vụ quý vị đang được cung cấp thông qua kế hoạch chăm sóc quản lý hoặc với nhà cung cấp

- dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần.
- Tham gia vào nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ phù hợp với 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.
  - Thể hiện quyền của quý vị mà không gây ra những thay đổi có hại cho việc điều trị của quý vị.
  - Quý vị được nhận điều trị và các dịch vụ phù hợp với các quyền của quý vị được mô tả trong cuốn sổ tay này và với tất cả các luật liên bang và tiểu bang hiện hành, chẳng hạn như:
    - Điều VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực thi bởi các quy định tại 45 CFR phần 80.
    - Đạo luật Chống Phân biệt Đối xử Tuổi tác năm 1975 được thực thi bởi các quy định tại 45 CFR phần 91.
    - Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973.
    - Điều IX của Luật sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
    - Điều II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ.
    - Điều 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Y tế Giá cả phải chăng.
  - Quý vị có thể có thêm các quyền theo luật tiểu bang liên quan đến điều trị sức khỏe tâm thần. Để liên hệ với Người đại diện Quyền của Bệnh nhân tại quận của quý vị, vui lòng liên hệ với quận của quý vị bằng cách sử dụng số điện thoại được liệt kê trên bìa của cuốn sổ tay.

## **Quyết định Quyền lợi Bất lợi**

### ***Tôi có những quyền gì nếu Quận từ chối các dịch vụ mà tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?***

Nếu quận của quý vị từ chối, hạn chế, giảm bớt, trì hoãn hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị cho là cần thiết, quý vị có quyền nhận được thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này được gọi là "Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi". Quý vị

cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần dưới đây sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

### ***Quyết định Từ chối Quyền lợi là gì?***

Quyết định Từ chối Quyền lợi được định nghĩa bởi bất kỳ hành động nào sau đây do quận thực hiện:

- Việc từ chối hoặc hạn chế ủy quyền đối với một dịch vụ được yêu cầu. Điều này bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về y tế, tính phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của một quyền lợi được bảo hiểm;
- Việc giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được ủy quyền trước đó;
- Việc từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
- Việc không cung cấp dịch vụ một cách kịp thời;
- Việc không hành động trong khung thời gian yêu cầu để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn. Khung thời gian yêu cầu như sau:
  - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại lên quận và quận không phản hồi lại quý vị bằng quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo lên quận và quận không phản hồi lại quý vị bằng quyết định bằng văn bản về đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo khẩn cấp và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Việc từ chối yêu cầu của thành viên về việc tranh chấp trách nhiệm tài chính.

### ***Thông báo về Quyết định Quyền lợi Bất lợi là gì?***

Thông báo về quyết định từ chối quyền lợi là một lá thư bằng văn bản mà quận của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu họ quyết định từ chối, hạn chế, giảm bớt, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tin rằng quý vị xứng đáng được nhận. Thông báo sẽ giải thích quy trình mà quận đã sử dụng để đưa ra quyết định và bao gồm mô tả về các tiêu chí hoặc hướng dẫn đã được sử dụng để xác định xem dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Điều này bao gồm việc từ chối:

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

**Lưu ý:** Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ trong thời hạn tiêu chuẩn của quận để cung cấp dịch vụ.

### ***Thời gian gửi Thông báo***

Quận phải gửi thông báo:

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

### ***Tôi có luôn nhận được Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi khi tôi không nhận được dịch vụ mình muốn không?***

Có, quý vị sẽ nhận được Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Khi liên hệ với quận của quý vị, hãy cho biết quý vị đã gặp phải quyết định từ chối quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang được bao gồm trong sổ tay này và cũng có sẵn tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

## ***Thông báo về Quyết định Từ chối Quyền lợi sẽ cho tôi biết điều gì?***

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

- Những gì quận của quý vị đã làm ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do của quyết định.
- Nếu lý do từ chối là dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, thông báo sẽ bao gồm lời giải thích rõ ràng về lý do tại sao quận đưa ra quyết định này. Lời giải thích này sẽ bao gồm các lý do lâm sàng cụ thể tại sao dịch vụ không được coi là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị.
- Các quy tắc của tiểu bang hoặc liên bang mà quyết định dựa trên đó.
- Quyền của quý vị để nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng cáo với 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 cáo của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng cáo khẩn cấp hoặc phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang khẩn cấp.
- Cách nhận trợ giúp khi nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Thời hạn nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Quyền của quý vị được tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo hoặc phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Thời hạn nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

***Tôi nên làm gì khi nhận được Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi?***

Khi nhận được Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, quận của quý vị có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp đỡ.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ không muộn hơn 10 ngày dương lịch kể từ ngày Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được giao đến quý vị, hoặc trước ngày có hiệu lực của sự thay đổi.

***Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo không?***

Có, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ và nhận được sự chăm sóc cần thiết.

***Tôi phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ?***

Quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày quận gửi Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi hoặc trước ngày quận thông báo dịch vụ sẽ ngừng, tùy ngày nào đến sau.
- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông báo Quyết định Từ chối Quyền lợi.
- Đơn kháng cáo liên quan đến việc ngừng, giảm hoặc tạm dừng dịch vụ mà quý vị đã được nhận.
- Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đã đồng ý rằng quý vị cần dịch vụ đó.
- Thời hạn mà quận đã phê duyệt cho dịch vụ vẫn chưa kết thúc.

***Điều gì xảy ra nếu Quận quyết định tôi không cần dịch vụ sau khi kháng cáo?***

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ quý vị đã nhận trong khi chờ xử lý kháng cáo.

## Trách nhiệm của Thành viên

### ***Tôi có những trách nhiệm gì với tư cách là thành viên Medi-Cal?***

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

- Tham dự điều trị theo lịch trình. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ của mình để đặt ra mục tiêu điều trị và tuân theo các mục tiêu đó. Nếu quý vị cần bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ít nhất 24 giờ trước đó và lên lịch lại vào một ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận dạng Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và giấy tờ tùy thân có ảnh khi đến điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ biết nếu quý vị cần người phiên dịch trước khi đến khám.
- Hãy nói rõ với nhà cung cấp dịch vụ về tất cả các vấn đề sức khỏe của quý vị. Quý vị càng cung cấp đầy đủ thông tin về nhu cầu của mình, việc điều trị sẽ càng thành công.
- Hãy chắc chắn hỏi nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hiểu rõ hoàn toàn thông tin mình nhận được trong quá trình điều trị.
- Hãy thực hiện theo các bước hành động đã được lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đã thống nhất.
- Liên hệ với chính quyền địa phương nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ hoặc nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị không thể tự giải quyết.
- Hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ và chính quyền địa phương nếu có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của quý vị. Điều 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.
- Hãy tôn trọng và lịch sự với nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo:
  - Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe đề nghị bất cứ ai nghi ngờ gian lận, lãng

phí hoặc lạm dụng chương trình Medi-Cal hãy gọi đến Đường dây nóng Chống Gian lận Medi-Cal của DHCS theo số điện thoại sau: **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể giữ kín danh tính.

- Quý vị cũng có thể báo cáo các trường hợp nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua email tới địa chỉ sau [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### ***Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không?***

Hầu hết người tham gia Medi-Cal không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe tâm thần. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe tâm thần dựa trên số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn mức giới hạn của Medi-Cal cho số thành viên trong gia đình, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe tâm thần.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn mức giới hạn của Medi-Cal cho số thành viên trong gia đình, quý vị sẽ phải trả một khoản tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe tâm thần. Số tiền quý vị trả được gọi là "phần chi phí quý vị phải trả". Sau khi quý vị đã trả "phần chi phí" của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm trong tháng đó. Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất cứ khoản phí nào.
- Quý vị có thể phải trả "phí đồng chi trả" cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải tự trả một khoản tiền mỗi khi sử dụng dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu bệnh viện để khám chữa bệnh định kỳ.
- Nhà cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần phải trả thêm phí đồng chi trả.

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Quận Los Angeles tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Quận Los Angeles County không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử khác biệt với bất kỳ ai một cách bất hợp pháp vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, quốc tịch, nhận dạng dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tinh thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục.

Quận Los Angeles cung cấp:

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

### **CÁCH THỨC NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng Quận Los Angeles đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc, quốc tịch, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tinh thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Quận Los Angeles. Quý vị có thể gửi khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc trực tuyến:

### **Sở Y Tế Tâm Thần**

- Bảng điện thoại: Liên hệ với Văn phòng Quyền của Bệnh nhân thuộc Sở Y tế Tâm thần Quận Los Angeles từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều bằng cách gọi (800) 700-9996 hoặc (213) 738-4888. Hoặc, nếu quý vị không

nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi (TTY: 711).

- **Bằng văn bản:** Hãy điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:  
Văn phòng Quyền của Bệnh nhân thuộc Sở Y tế Tâm thần Quận Los Angeles  
510 South Vermont Avenue, 21<sup>st</sup> Floor, Los Angeles, CA 90020
- **Trực tiếp:** Hãy đến phòng khám bác sĩ của quý vị hoặc Sở Y tế Tâm thần Quận Los Angeles tại địa chỉ 510 South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020 và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Phương thức điện tử:** Hãy truy cập trang web của Văn phòng Quyền của Bệnh nhân thuộc Sở Y tế Tâm thần Quận Los Angeles tại <https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/>

Cục Phòng chống và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện thuộc Sở Y tế Công cộng

- **Bằng điện thoại:** Liên hệ với Phòng Phòng ngừa và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện thuộc Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều bằng cách gọi (626) 299-4532 hoặc (888) 742-7900, nhấn phím 2. Hoặc, nếu quý vị không nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi (TTY: 711).
- **Bằng văn bản:** Hãy điền vào [mẫu khiếu nại](#) hoặc viết thư và gửi đến:  
Phòng Phòng ngừa và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện, Chi nhánh Hợp đồng và Tuân thủ, 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, 3rd Floor, Box 34, Alhambra, California 91803
- **Trực tiếp:** Hãy đến phòng khám bác sĩ hoặc Trung tâm Phòng ngừa và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện tại địa chỉ 1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, California 91803 và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Phương thức điện tử:** Hãy truy cập trang Thông tin và Tài nguyên dành cho Thành viên về Phòng ngừa và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện của Sở Y tế Công cộng tại <http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.

---

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

Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại về vi phạm quyền dân sự đến Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Quyền Dân sự qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến:

- Bằng điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi **711 (Dịch vụ chuyển tiếp của bang California)**.

- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe  
Văn phòng Quyền Công dân  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại:

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

- Phương thức điện tử: Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

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

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

- Bằng điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi điện **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

- Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Phương thức điện tử: Hãy truy cập Cổng thông tin Khiếu nại của Văn phòng về Quyền Công dân tại đây <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## THÔNG BÁO VỀ CÁC QUY ĐỊNH BẢO MẬT THÔNG TIN

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của quận về việc bảo mật hồ sơ y tế có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và có khả năng đồng ý với các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị không cần phải có sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc để nộp đơn yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần.

Quý vị có thể yêu cầu quận gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đến một địa chỉ bưu điện, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Điều này được gọi là “yêu cầu liên lạc bảo mật”. Nếu quý vị đồng ý được chăm sóc, quận sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị cho bất kỳ ai khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ bưu điện, địa chỉ email hoặc số điện thoại, quận sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại đã được lưu trong hồ sơ.

Quận sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về việc nhận thông tin liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc họ sẽ đảm bảo rằng thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được đưa vào hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Quận sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác do quý vị lựa chọn. Yêu cầu liên lạc bảo mật của quý vị có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ hoặc gửi yêu cầu liên lạc bảo mật mới.

Quý vị có thể yêu cầu Thông tin liên lạc bí mật từ bất kỳ nhà cung cấp hoặc cơ sở điều trị nào của LACDMH hoặc SAPC cơ sở hoặc đơn vị điều trị. Không cần giải thích lý do yêu cầu.

Quý vị có thể tìm thấy tuyên bố về các chính sách và thủ tục của Hệ thống Phân phối Thuốc Medi-Cal có Tổ chức của quận để bảo vệ thông tin y tế của mình (gọi là “Thông báo về Thực tiễn Bảo mật”) trên trang web của quận:

Sở Y tế Tâm thần Quận Los Angeles: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/consumer-and-family-affairs/privacy/>

Phòng Phòng ngừa và Kiểm soát Lạm dụng Chất gây nghiện thuộc Sở Y tế Quận Los Angeles: <http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

## NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT

**988 Đường dây nóng hỗ trợ người có ý định tự tử và khủng hoảng:** Số điện thoại cung cấp hỗ trợ miễn phí, bảo mật cho những người đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần, bao gồm cả ý nghĩ tự tử. Đường dây này hoạt động 24/7 để kết nối người gọi với các chuyên viên tư vấn được đào tạo, những người có thể cung cấp sự giúp đỡ và hỗ trợ.

**Thẩm phán luật hành chính:** Thẩm phán xét xử và quyết định các vụ án liên quan đến việc từ chối trợ cấp.

**Hiệp hội Y học Điều trị Nghiện Hoa Kỳ (ASAM):** Một hiệp hội y tế chuyên nghiệp đại diện cho các bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác chuyên về điều trị nghiện. Tổ chức này đã tạo ra Tiêu chí ASAM, là bộ tiêu chí quốc gia cho việc điều trị nghiện.

**Giải quyết kháng cáo:** Quá trình giải quyết sự bất đồng của quý vị với quyết định của quận về việc chi trả cho một dịch vụ được yêu cầu. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là cách quý vị được xem xét lại một quyết định mà quý vị không đồng ý.

**Giao diện Lập trình Ứng dụng (API):** API giống như những người đưa tin cho phép các chương trình phần mềm khác nhau "nói chuyện" với nhau và chia sẻ thông tin.

**Đánh giá:** Một hoạt động dịch vụ được thiết kế để đánh giá tình trạng hiện tại của sức khỏe tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi.

**Ủy quyền:** Cho phép hoặc chấp thuận.

**Người đại diện được ủy quyền:** Người được pháp luật cho phép hành động thay mặt người khác.

**Sức khỏe hành vi:** Đề cập đến sức khỏe tinh thần, tâm lý và xã hội của chúng ta. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là về cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và tương tác với người khác.

**Quyền lợi:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm y tế này.

**Thẻ Nhận dạng Quyền lợi (BIC):** Thẻ ID để xác minh bảo hiểm y tế Medi-Cal của quý vị.

**Dịch vụ Điều phối Chăm sóc (Điều phối Chăm sóc):** Giúp mọi người điều hướng hệ thống chăm sóc sức khỏe.

**Người chăm sóc:** Người cung cấp sự chăm sóc và hỗ trợ cho người khác cần giúp đỡ.

**Quản lý hồ sơ:** Y tá hoặc nhân viên xã hội đã đăng ký có thể giúp thành viên hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của thành viên.

**Quản lý hồ sơ:** Là một dịch vụ hỗ trợ các thành viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác cần thiết. Nói cách khác, nó giúp mọi người nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ mà họ cần.

**CHIP (Chương trình Bảo hiểm Y tế Trẻ em):** Một chương trình của chính phủ giúp các gia đình có được bảo hiểm y tế cho con cái nếu họ không đủ khả năng chi trả.

**Điều phối viên về Quyền Công dân:** Đảm bảo rằng một tổ chức (như trường học, công ty hoặc cơ quan chính phủ) tuân thủ các luật bảo vệ người dân khỏi sự phân biệt đối xử.

**Hướng đến khách hàng:** Tập trung vào nhu cầu và sở thích của khách hàng.

**Tổ chức cộng đồng:** Nhóm người cùng nhau làm việc để cải thiện cộng đồng của họ.

**Dịch vụ người lớn dựa trên cộng đồng (CBAS):** Dịch vụ ngoại trú, dựa trên cơ sở vật chất cho chăm sóc điều dưỡng chuyên nghiệp, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho các thành viên đủ điều kiện.

**Ổn định dựa trên cộng đồng:** Giúp những người đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần nhận được sự hỗ trợ trong cộng đồng của họ thay vì phải đến bệnh viện.

**Tiếp tục dịch vụ:** Xem tính liên tục của chăm sóc.

**Chăm sóc liên tục:** Khả năng của thành viên chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và quận đồng ý.

**Đồng thanh toán (phí đồng chi trả):** Khoản thanh toán mà thành viên thực hiện, thường là tại thời điểm sử dụng dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm. Các dịch vụ được bao gồm:

**Dịch vụ được bảo hiểm:** Các dịch vụ Medi-Cal mà quận chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bảo hiểm tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào và được liệt kê trong Sổ tay Thành viên này (còn được gọi là Mẫu Chứng minh Bảo hiểm Kết hợp (EOC) và Biểu mẫu Công khai).

**Dịch vụ phù hợp với văn hóa:** Cung cấp các dịch vụ tôn trọng và đáp ứng văn hóa, ngôn ngữ và tín ngưỡng của một người.

**Người hỗ trợ quan trọng được chỉ định:** Người mà thành viên hoặc nhà cung cấp cho là quan trọng đối với sự thành công của việc điều trị. Điều này có thể bao gồm cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ vị thành niên, bất kỳ ai sống cùng nhà và các thân nhân khác của thành viên.

**DHCS:** Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là cơ quan cấp tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

**Phân biệt đối xử:** Đối xử không công bằng hoặc không bình đẳng với một người dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, khuynh hướng tình dục, khuyết tật hoặc các đặc điểm khác của họ.

**Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT):** Truy cập mục “Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên”.

**Dịch vụ điều trị dựa trên gia đình:** Cung cấp hỗ trợ và điều trị cho trẻ em và gia đình để giải quyết các vấn đề sức khỏe tâm thần trong môi trường gia đình.

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ nhằm ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho phụ nữ trong độ tuổi sinh sản để giúp họ xác định số lượng và khoảng cách giữa các lần sinh con.

**Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS):** Mô hình thanh toán trong đó các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được trả tiền cho mỗi dịch vụ riêng lẻ mà họ cung cấp cho bệnh nhân, thay vì phí hàng tháng hoặc hàng năm cho mỗi bệnh nhân. Thuốc theo toa Medi-Cal được bảo hiểm theo chương trình này.

**Trách nhiệm tài chính:** Chịu trách nhiệm thanh toán một khoản nợ hoặc chi phí.

**Nhà nuôi dưỡng:** Một hộ gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế 24 giờ cho trẻ em bị tách khỏi cha mẹ hoặc người giám hộ.

**Gian lận:** Một hành vi cố ý lừa dối hoặc xuyên tạc do một người thực hiện khi biết rằng sự lừa dối hoặc xuyên tạc đó có thể dẫn đến một số lợi ích bất hợp pháp cho bản thân hoặc người khác.

**Medi-Cal toàn diện:** Chăm sóc sức khỏe miễn phí hoặc chi phí thấp cho người dân ở California, cung cấp nhiều hơn chỉ là chăm sóc sức khỏe khẩn cấp. Chương trình cung cấp dịch vụ y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, kế hoạch hóa gia đình và chăm sóc thị lực (mắt). Chương trình cũng bao gồm điều trị nghiện rượu và ma túy, thuốc theo toa của bác sĩ và nhiều dịch vụ khác.

**Khiếu nại:** Sự bày tỏ bằng lời nói hoặc bằng văn bản của thành viên về sự không hài lòng đối với dịch vụ được bảo hiểm bởi Medi-Cal, chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý, quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal. Khiếu nại tương tự như lời phàn nàn.

**Người giám hộ:** Người chịu trách nhiệm pháp lý về việc chăm sóc và phúc lợi của người khác, thường là trẻ em hoặc người không thể tự chăm sóc bản thân.

**Bệnh viện:** Nơi thành viên được bác sĩ và y tá chăm sóc nội trú và ngoại trú.

**Nhập viện:** Nhập viện để điều trị nội trú.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP):** Chương trình chăm sóc sức khỏe do Cơ quan Y tế Ấn Độ (IHS), Bộ lạc Ấn Độ, Chương trình Y tế Bộ

lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người Ấn Độ Thành thị (UIO) điều hành, theo định nghĩa tại Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe Ấn Độ (25 U.S.C. mục 1603).

**Đánh giá ban đầu:** Đánh giá thành viên để xác định nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

**Giải độc nội trú:** Dịch vụ chăm sóc y tế cấp tính tự nguyện để giải độc cho các thành viên có biến chứng y tế nghiêm trọng liên quan đến hội chứng cai nghiện.

**Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp:** Hướng dẫn nêu rõ các giá trị, tiêu chuẩn và thực tiễn khi làm việc với trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình ở California.

**Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép:** Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép theo luật hiện hành của Tiểu bang California, chẳng hạn như: bác sĩ được cấp phép, nhà tâm lý học được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép, chuyên viên tư vấn lâm sàng chuyên nghiệp được cấp phép, nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép, y tá điều dưỡng, y tá dạy nghề được cấp phép, kỹ thuật viên tâm thần được cấp phép.

**Bệnh viện tâm thần được cấp phép:** Cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc nội trú 24 giờ cho người bị rối loạn tâm thần, mất năng lực hành vi hoặc gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác.

**Cơ sở nội trú được cấp phép:** Các cơ sở cung cấp dịch vụ nội trú phi y tế cho người lớn đang hồi phục sau các vấn đề liên quan đến lạm dụng rượu hoặc các chất gây nghiện khác (AOD).

**Chương trình chăm sóc quản lý:** Một chương trình y tế Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho người nhận Medi-Cal tham gia chương trình đó.

**Medi-Cal:** Chương trình Medicaid của liên bang tại California. Medi-Cal cung cấp bảo hiểm y tế miễn phí và chi phí thấp cho những người đủ điều kiện sống ở California.

**Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên:** Một quyền lợi dành cho các thành viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ giữ gìn sức khỏe. Các thành viên phải khám sức khỏe

định kỳ phù hợp với độ tuổi và được sàng lọc thích hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc giúp cải thiện các tình trạng có thể được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe. Quyền lợi này còn được gọi là Quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ và Sớm (EPSDT) theo luật liên bang.

**Chuyên viên Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal:** Một cá nhân có kinh nghiệm thực tế về các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được tiểu bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận và cung cấp dịch vụ dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia Sức khỏe Tâm thần được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.

**Medi-Cal Rx:** Một dịch vụ quyền lợi được phẩm là một phần của Medi-Cal theo hình thức thanh toán theo dịch vụ (FFS) và được gọi là “Medi-Cal Rx”, cung cấp các quyền lợi và dịch vụ được phẩm, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả các thành viên Medi-Cal.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Đối với các thành viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó nhằm mục đích điều chỉnh hoặc cải thiện bệnh lý hoặc tình trạng tâm thần được phát hiện thông qua dịch vụ sàng lọc.

**Điều trị hỗ trợ bằng thuốc (MAT):** Sử dụng thuốc được FDA phê duyệt kết hợp với tư vấn hoặc liệu pháp hành vi để cung cấp phương pháp tiếp cận “toàn diện” trong điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

**Thành viên:** Một cá nhân tham gia chương trình Medi-Cal.

**Khủng hoảng sức khỏe tâm thần:** Khi một người đang trải qua tình huống mà hành vi hoặc triệu chứng của họ gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác và cần được chăm sóc ngay lập tức.

**Kế hoạch sức khỏe tâm thần:** Mỗi quận đều có một kế hoạch sức khỏe tâm thần chịu trách nhiệm cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cho các thành viên Medi-Cal trong quận của họ.

**Mạng lưới:** Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác được ký hợp đồng với quận để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Vận chuyển y tế không khẩn cấp:** Vận chuyển bằng xe cứu thương, xe lăn hoặc xe cáng cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

**Vận chuyển phi y tế:** Chi phí đi lại khi đến và từ nơi hẹn khám chữa bệnh được bảo hiểm Medi-Cal ủy quyền bởi nhà cung cấp dịch vụ của thành viên, cũng như khi đi lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

**Văn phòng Thanh tra:** Giúp giải quyết các vấn đề từ quan điểm trung lập để đảm bảo rằng các thành viên nhận được tất cả các dịch vụ y tế cần thiết và được bảo hiểm mà các chương trình bảo hiểm có trách nhiệm theo hợp đồng.

**Đưa trẻ ra khỏi nhà:** Việc tạm thời hoặc vĩnh viễn đưa trẻ ra khỏi nhà đến một môi trường an toàn hơn, chẳng hạn như với gia đình nuôi dưỡng hoặc trong nhà tập thể.

**Nhà cung cấp ngoài mạng lưới:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới nhà cung cấp đã ký hợp đồng của quận.

**Chi phí tự trả:** Chi phí cá nhân mà thành viên phải trả để nhận các dịch vụ được bảo hiểm. Điều này bao gồm phí bảo hiểm, phí đồng chi trả hoặc bất kỳ chi phí bổ sung nào khác cho các dịch vụ được bảo hiểm.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Dịch vụ ngoại trú dành cho thành viên có các vấn đề sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp dùng thuốc
- Tư vấn tâm thần

- Xét nghiệm, vật tư và thực phẩm bổ sung ngoại trú

**Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm cả các cơ sở điều trị bán cấp tính có hợp đồng với quận để cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho thành viên tại thời điểm thành viên được chăm sóc.

**Xây dựng kế hoạch:** Một hoạt động dịch vụ bao gồm việc xây dựng kế hoạch cho khách hàng, phê duyệt kế hoạch cho khách hàng và/hoặc theo dõi tiến trình của thành viên.

**Thuốc theo toa:** Thuốc kê đơn là loại thuốc cần có đơn thuốc từ nhà cung cấp được cấp phép để được phân phối, khác với thuốc không cần kê đơn (“OTC”).

**Chăm sóc sức khỏe ban đầu:** Còn được gọi là “chăm sóc thường xuyên”. Đây là các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em, hoặc chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của các dịch vụ này là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu (PCP):** Là nhà cung cấp được cấp phép mà thành viên có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP giúp thành viên nhận được sự chăm sóc mà họ cần. PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản phụ khoa
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP)
- Trung tâm y tế đủ điều kiện liên bang (FQHC)
- Phòng khám sức khỏe nông thôn (RHC)
- Y tá chuyên khoa
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Phê duyệt trước (chấp thuận trước):** Là quy trình mà thành viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ quận đối với một số dịch vụ nhất định để đảm bảo quận sẽ chi trả cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Giấy phép trước tương đương với sự chấp thuận trước.

**Giải quyết vấn đề:** Quy trình cho phép thành viên giải quyết vấn đề hoặc mối quan ngại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến trách nhiệm của quận, bao gồm cả việc cung cấp dịch vụ.

**Danh bạ nhà cung cấp:** Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của quận.

**Tình trạng cấp cứu tâm thần:** Rối loạn tâm thần mà các triệu chứng nghiêm trọng đến mức gây nguy hiểm ngay lập tức cho thành viên hoặc người khác, hoặc thành viên không thể tự lo liệu hoặc sử dụng thức ăn, chỗ ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

**Kiểm tra tâm lý:** Một bài kiểm tra giúp hiểu được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của một người.

**Giới thiệu:** Khi bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của thành viên cho biết thành viên có thể được chăm sóc bởi một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm yêu cầu giấy giới thiệu và sự chấp thuận trước (giấy phép trước).

**Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng:** Các dịch vụ và thiết bị giúp các thành viên bị thương tích, khuyết tật hoặc bệnh mãn tính phục hồi các kỹ năng về tinh thần và thể chất.

**Dịch vụ nhà ở tạm thời:** Cung cấp chỗ ở tạm thời và hỗ trợ cho những người vô gia cư hoặc đang gặp khủng hoảng nhà ở.

**Sàng lọc:** Một bước kiểm tra nhanh để xác định các dịch vụ phù hợp nhất.

**Chia sẻ chi phí:** Số tiền mà thành viên phải trả cho chi phí y tế của họ trước khi Medi-Cal chi trả cho các dịch vụ.

**Rối loạn cảm xúc nghiêm trọng:** Đề cập đến rối loạn tâm thần, hành vi hoặc cảm xúc nghiêm trọng ở trẻ em và thanh thiếu niên gây cản trở khả năng hoạt động của chúng ở nhà, trường học hoặc cộng đồng.

**Bác sĩ chuyên khoa:** Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ, bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên sẽ cần giấy giới thiệu từ bác sĩ chăm sóc chính của họ để đến gặp bác sĩ chuyên khoa.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS):** Các dịch vụ dành cho các thành viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ cao hơn mức độ suy giảm nhẹ đến trung bình.

**Tiếp cận dựa trên điểm mạnh:** Xem xét những gì một người có thể làm, thay vì chỉ tập trung vào các vấn đề của họ.

**Dịch vụ hỗ trợ người nghiện chất gây nghiện:** Các dịch vụ giúp đỡ những người đang vật lộn với chứng nghiện ma túy hoặc rượu.

**Khám chữa bệnh từ xa:** Một phương thức cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua công nghệ thông tin và truyền thông để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân.

**Chấn thương tâm lý:** Một nỗi đau khổ về mặt cảm xúc và tâm lý sâu sắc do trải nghiệm hoặc chứng kiến một sự kiện kinh hoàng.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa dựa trên hiểu biết về chấn thương tâm lý:** Các dịch vụ này nhận ra rằng nhiều người đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần đã trải qua chấn thương tâm lý, và họ cung cấp sự chăm sóc nhạy cảm và hỗ trợ cho những người đã bị chấn thương.

**Kế hoạch điều trị:** Một kế hoạch để đáp ứng nhu cầu của người bệnh và theo dõi tiến độ nhằm khôi phục mức độ chức năng tốt nhất có thể của người bệnh.

**TTY/TDD:** Các thiết bị hỗ trợ những người khiếm thính, khó nghe hoặc bị suy giảm khả năng nói thực hiện và nhận cuộc gọi điện thoại. TTY là viết tắt của “Teletypewriter” (máy đánh chữ điện tử). TDD là viết tắt của “Telecommunications Device for the Deaf” (thiết bị viễn thông dành cho người khiếm thính).

**Dịch vụ hướng nghiệp:** Các dịch vụ giúp mọi người tìm và giữ việc làm.

**Danh sách chờ:** Danh sách những người đang chờ đợi một dịch vụ hiện không có sẵn, nhưng có thể sẽ có trong tương lai.

**Chuyển giao suôn sẻ:** Sự chuyển giao chăm sóc suôn sẻ từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác.

## THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

### Thông tin bổ sung cụ thể về Quận

- Hệ thống cung cấp dịch vụ y tế có tổ chức Medi-Cal của Quận Los Angeles cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal và Dịch vụ Quản lý Dự phòng tại một số địa điểm được chọn.
- Vui lòng tham khảo phần “Thông tin liên hệ của Quận” ở đầu cuốn sổ tay này để yêu cầu thông tin bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc chữ in cỡ lớn.
- Hệ thống cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Quận Los Angeles cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal.