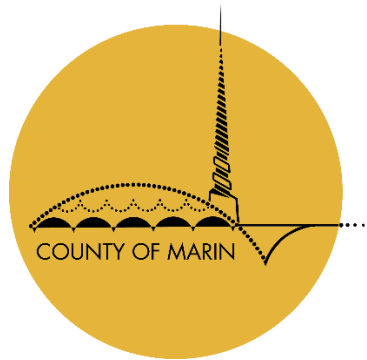


**Quận Marin**  
**Cẩm Nang Về Sức Khỏe Hành Vi Dành Cho**  
**Thành Viên**

**Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và Hệ**  
**Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm**  
**Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal**  
**Behavioral Health and Recovery Services**  
**(BHRS)**

**250 Bon Air Road**  
**Greenbrae, CA 94904**  
**1-888-818-1115**



**Ngày có hiệu lực: Ngày 1 tháng 5 năm 2025<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Phải cung cấp cẩm nang này cho thành viên vào thời điểm thành viên lần đầu tiếp cận dịch vụ.

# KHẨU HIỆU Ở CÁC NGÔN NGỮ

## English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call [1-888-818-1115] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-888-818-1115] (TTY: 711). These services are free of charge.

## الشعار بالعربية (Arabic)

يرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-818-1115] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-818-1115] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

## Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՐՇԱՂԻՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք [1-888-818-1115] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ սիջոններ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրամիպով ու խոշորատառ տպագրված սլուքեր: Զանգահարեք [1-888-818-1115] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ພາສາម៉ាល់ដາភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរសព្ទទៅលេខ [1-888-818-1115] (TTY: 711)។ ជនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពម៌ធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរសព្ទមកលេខ [1-888-818-1115] (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-888-818-1115] (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 [1-888-818-1115] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **فارسی زبان به مطلب (Farsi)**

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-888-818-1115] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-1-888-818-1115] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-888-818-1115] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-818-1115] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-818-1115] (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau [1-888-818-1115] (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は [1-888-818-1115] (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 [1-888-818-1115] (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

**한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 [1-888-818-1115] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 전자나 크 활자로 된 문서와 가이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-818-1115] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ:  
ຫາທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໄທຫາດ ບໍ່ [1-888-818-1115] (TTY: 711).  
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສູງລັບຄົນພິການ ແລະເອກະສານທັບນອກສອນນູນແລະມິຕິພາມໄທຍ ໄທໄທຫາດບໍ່ [1-888-818-1115] (TTY: 711).  
ການບລການເຫຼານບຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-818-1115] (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 nzoin bun longc. Douc waac daaih lorx [1-888-818-1115] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਪਿਆਰ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-818-1115]

(TTY: 711). ਆਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ  
ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।  
ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-818-1115] (TTY: 711).  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

## **Русский слоган (Russian)**

**ВНИМАНИЕ!** Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-818-1115] (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-888-818-1115] (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

## **Mensaje en español (Spanish)**

**ATENCIÓN:** si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-888-818-1115]

(TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al

[1-888-818-1115] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

## **Tagalog Tagline (Tagalog)**

**ATENSIYON:** Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-888-818-1115] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapaansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-818-1115] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

## **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

**โปรดทราบ:**

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข

[1-888-818-1115] (TTY: 711) นอกจากนี้

ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ

สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-818-1115]

(TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-888-818-1115] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-888-818-1115] (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

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

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-888-818-1115] (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi, Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số [1-888-818-1115] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....	9
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN .....	11
MỤC ĐÍCH CỦA CẨM NANG NÀY .....	13
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI..	16
TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI..	25
CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ .....	46
QUYỀN TRUY CẬP VÀO HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ CỦA NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	53
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	54
CÁC DỊCH VỤ CHO PHÉP TƯ VẤN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC THĂM KHÁM TỪ XA .....	102
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG .....	104
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	134
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM.....	137
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ.	163
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ' .....	165





DỊCH VỤ PHỤC HỒI VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI

## CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### Ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần trợ giúp về ngôn ngữ của mình, xin gọi [1-888-818-1115] (TTY: 711). Ngoài ra chúng tôi còn có các dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật như tài liệu chữ nổi braille và chữ in lớn. Gọi [1-888-818-1115] (TTY: 711). Những dịch vụ này đều miễn phí.

## **Định dạng khác**

Quý vị có thể nhận thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, chữ in cỡ chữ 20, âm thanh và các định dạng điện tử dễ truy cập mà không mất phí. Gọi đến số điện thoại của quận được liệt kê trên trang bìa của cẩm nang này (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.

## **Dịch vụ phiên dịch**

Quận có cung cấp dịch vụ phiên dịch từ thông dịch viên có trình độ, 24/24, hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ người thân hoặc bạn bè làm phiên dịch. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ vị thành niên làm phiên dịch, trừ trường hợp khẩn cấp. Tất cả dịch vụ phiên dịch, hỗ trợ ngôn ngữ và văn hóa đều được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ 24/7. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi đến số điện thoại của quận được liệt kê trên trang bìa của cuốn cẩm nang này (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

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

Đường Dây Trợ Giúp Tiếp Cận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần và Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện của BHRS **1-888-818-1115**

<https://www.marinbhhs.org/>

<https://www.marinbhhs.org/clients-caregivers/marin-county-medi-cal-provider-directory>

<https://www.marinbhhs.org/clients-caregivers/api-application-programming-interface>

<https://www.marinbhhs.org/clients-caregivers>

Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động của BHRS **(415) 473-6392**

Đơn Vị Ổn Định Khủng Hoảng (Crisis Stabilization Unit, CSU) của BHRS **(415) 473-6666**

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

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

Để tiếp cận các chương trình tại địa phương của quý vị, vui lòng gọi tới Đường Dây Trợ Giúp Tiếp Cận 24/7 được liệt kê ở trên.

## **MỤC ĐÍCH CỦA CẨM NANG NÀY**

### **Tại sao cần phải đọc cẩm nang này?**

Quận của quý vị có chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, được gọi là “dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của quý vị còn có Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal chuyên cung cấp các dịch vụ điều trị lạm dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là “dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện”. Những dịch vụ này gọi chung là “dịch vụ sức khỏe hành vi”, và điều quan trọng là quý vị phải nắm được thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Cẩm nang này giải thích quyền lợi quý vị có cũng như cách thức nhận dịch vụ chăm sóc. Cẩm nang cũng hỗ trợ giải đáp được nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị.
- Những quyền lợi mà quý vị được hưởng.
- Quý vị nên làm gì nếu có thắc mắc hoặc gặp sự cố.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên quận mình.
- Nếu có thông tin bổ sung về quận của quý vị, thông tin này sẽ được nêu ở cuối cẩm nang này.

Nếu quý vị chưa thể đọc cẩm nang này ngay thì quý vị nên giữ lại để có thể đọc sau. Cẩm nang này được thiết kế để sử dụng kèm với tài liệu quý vị nhận được khi đăng ký quyền lợi Medi-Cal của mình. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về quyền lợi

Medi-Cal của mình, hãy gọi đến quận theo số điện thoại ở trang đầu của cẩm nang này.

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

Truy cập trang web của Sở Y tế (Department of Health Care Services) 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 HÀNH VI**

### **Làm Sao Để Biết Quý Vị hoặc Người Quen Của Quý Vị Cần Giúp Đỡ?**

Trong cuộc sống, ai cũng có thể trải qua những lúc khó khăn, dẫn đến các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sự trợ giúp ngoài kia. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và cần dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị nên gọi đến Đường Dây Trợ Giúp Tiếp Cận 24/7 được liệt kê trên trang bìa của cẩm nang này.

Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của mình nếu họ cho rằng quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị cần các dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp các 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. Trong trường hợp nhiều dấu hiệu xuất hiện hoặc tiếp diễn trong thời gian dài, có khả năng quý vị đang phải đối mặt với một vấn đề nghiêm trọng cần sự can thiệp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu phổ biến cho thấy quý vị cần được giúp đỡ về tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng lạm dụng chất gây nghiện:

### **Suy Nghĩ và Cảm Xúc**

- Thay đổi tâm trạng liên tục, có thể không rõ lý do, chẳng hạn:
  - Lo lắng, bồn chồn hoặc sợ hãi quá nhiều
  - Quá buồn bã hoặc chán nản
  - Quá phấn khích, cảm thấy như đang “làm chủ thế giới”
  - Buồn rầu hoặc tức giận quá lâu
- Suy nghĩ về việc tự tử

- Chỉ tập trung vào việc kiếm và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Khó khăn trong việc tập trung, ghi nhớ hoặc suy nghĩ logic và nói năng khó giải thích được
- Gặp vấn đề về thính giác, thị giác hoặc cảm nhận nhiều thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người đều nói là không tồn tại

## **Thể Chất**

- Gặp 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
- Thay đổi về ngoại hình hoặc lo lắng quá mức về ngoại hình, chẳng hạn như:
  - Sụt cân hoặc tăng cân đột ngột

- Mắt đỏ và đồng tử giãn lớn bất thường
- Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi lạ

## **Hành Vi**

- Phải đối mặt với các hậu quả do hành vi của mình gây ra do thay đổi tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu, ma túy, chẳng hạn:
  - Gặp vấn đề trong công việc hoặc ở trường học
  - Gặp vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
  - Quên đi những cam kết mà mình đã hứa
  - Không thể thực hiện các hoạt động thường nhật
- Tránh xa bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi giấu giếm hoặc nhu cầu bí mật về tiền bạc

- Gặp rắc rối với pháp luật do thay đổi tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu, ma túy

## **Thành Viên Chưa Đủ 21 Tuổi**

### ***Làm Sao Để Biết Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Giúp Đỡ?***

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc có quản lý của mình để sàng lọc và đánh giá cho con em hoặc thanh thiếu niên nếu quý vị nghĩ rằng trẻ đang có biểu hiện cho thấy tình trạng sức khỏe hành vi có dấu hiệu bất ổn. Nếu con em quý vị hoặc thanh thiếu niên đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy cần sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi, quận sẽ sắp xếp để con em quý vị hoặc thanh thiếu niên nhận được dịch vụ sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của mình nếu họ cho rằng con em của quý vị hoặc thanh thiếu niên cần các

dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình chăm sóc có quản lý không dài hạn. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho những bậc cha mẹ cảm thấy căng thẳng trong quá trình đảm nhận trách nhiệm làm cha mẹ.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể được phép nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc dịch vụ lưu trú tại các cơ sở bảo trợ mà không cần sự đồng ý của cha mẹ nếu bác sĩ điều trị chuyên môn cho rằng trẻ vị thành niên đã đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc dịch vụ lưu trú tại các cơ sở bảo trợ. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể được chăm sóc y tế và tư vấn điều trị các vấn đề liên quan đến rối loạn lạm dụng chất gây nghiện mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Tuy nhiên, vẫn cần có sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ, trừ khi bác sĩ điều trị

chuyên môn nhận định rằng việc này là không phù hợp sau khi trao đổi với trẻ vị thành niên.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem con em của quý vị hoặc thanh thiếu niên có cần giúp đỡ hay không. Trong trường hợp nhiều dấu hiệu xuất hiện hoặc tiếp diễn trong thời gian dài, có thể con em quý vị hoặc thanh thiếu niên đang gặp vấn đề nghiêm trọng cần sự can thiệp của chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Rất khó tập trung hoặc ngồi yên, dễ rơi vào tình huống làm tổn hại cơ thể hoặc gây ra vấn đề ở trường
- Lo lắng hoặc sợ hãi quá mức, cản trở các hoạt động thường nhật
- Đột nhiên sợ hãi dữ dội mà không có lý do, đôi khi kèm theo tim đập nhanh hoặc thở nhanh

- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa mọi người trong hơn hai tuần, gây ảnh hưởng đến các hoạt động thường nhật
- Thay đổi tâm trạng liên tục, gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Thay đổi hành vi rõ rệt
- Không ăn, nôn mửa hoặc dùng thuốc để giảm cân
- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác
- Có ý định nghiêm túc hoặc cố gắng tự hại hoặc tự tử
- Đánh nhau liên tục, sử dụng vũ khí hoặc có ý định thực sự làm hại người khác





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

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

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi như dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, quý vị có thể gọi đến quận của mình theo số điện thoại được liệt kê trên bìa cảm nang này. Sau khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và lên lịch hẹn để đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc có quản lý của mình nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị được đánh giá để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi

thông qua quận của quý vị. Chung quy lại, quý vị luôn có thể tìm đến các dịch vụ sức khỏe hành vi qua bất kỳ phương tiện nào. Quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình ngoài các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của quý vị. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi nếu nhà cung cấp xác định rằng các dịch vụ này phù hợp về mặt lâm sàng với quý vị, miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

Ngoài ra, xin hãy ghi nhớ những điều sau:

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

hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ xin sự đồng ý của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ/người chăm sóc trẻ em để giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ khi có trường hợp cấp cứu.

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

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

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi tại quận mà quý vị sinh sống cũng như bên ngoài quận nếu cần. Mỗi quận đều có dịch vụ sức khỏe

hành vi dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được hưởng các quyền lợi và bảo hiểm bổ sung theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment). Xem phần “Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ” của cẩm nang này để biết thêm thông tin.

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

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

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu triển khai dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần không thuộc diện khẩn cấp;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu được gặp bác sĩ tâm thần không thuộc diện khẩn cấp; và
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ lần hẹn trước để theo dõi tình trạng điều trị, đối với các buổi hẹn không khẩn cấp.

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu triển khai dịch vụ không khẩn cấp với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện thuộc diện ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu tham gia dịch vụ của Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện (Narcotic Treatment Program);
- Trong vòng 10 ngày nếu là cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp khi quý vị đang trong quá trình điều trị chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, ngoại trừ một số trường hợp nhất định được bác sĩ điều trị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu bác sĩ của quý vị xác định rằng việc chờ 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 đã có tên trong danh sách chờ nhưng cảm thấy khoảng thời gian chờ này có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, hãy liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được liệt kê trên bìa cẩm nang này. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem phần “Quy Trình Khiếu Nại” trong cẩm nang này.

## **Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?**

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho các thành viên gặp phải tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm tình trạng y tế tâm thần cấp cứu. Tình trạng y tế cấp cứu có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) đến mức một người bình thường có lý do

hợp lý để dự đoán được những điều sau đây sẽ xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp vấn đề nghiêm trọng
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến chức năng hoạt động của cơ thể quý vị
- Gây tổn thương nghiêm trọng đến cơ quan hoặc bộ phận của cơ thể

Tình trạng y tế tâm thần cấp cứu xảy ra khi một người bình thường có thể nhận định rằng cá nhân:

- Là mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Hiện không thể tự lo liệu thức ăn, quần áo hoặc nơi ở do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc tình trạng sức khỏe tâm thần.



Dịch vụ cấp cứu sẽ luôn được cung cấp 24/7 cho các thành viên Medi-Cal. Không cần phải xin phép trước đối với dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng 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 lo lắng và/hoặc rối loạn chức năng của bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã ghi danh Medi-Cal, quý vị sẽ không phải thanh toán bất kỳ khoản chi phí nào khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi sau đó xác định được đây không phải là tình huống cấp cứu. Nếu quý vị cho rằng mình đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hay cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

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

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

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

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi nếu quý vị mắc tình trạng sức khỏe hành vi do chấn thương, đang tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em, tham gia hệ thống tư pháp vị thành niên hoặc gặp tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để

hỗ trợ tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giảm bớt tác động của tình trạng sức khỏe hành vi đều được xem là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể cần phải được quận cho phép trước. Các dịch vụ yêu cầu phải xin phép trước bao gồm Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu và Dịch Vụ Lưu Trú Điều Trị Rối Loạn Lạm Dụng Chất Gây Nghiện. Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình xin phép trước. Hãy gọi đến quận của quý vị theo số điện thoại trên bìa cẩm nang này để hỏi thêm thông tin.

Quá trình xin phép của quận phải tuân theo thời hạn cụ thể.

- Đối với yêu cầu xin phép điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện tiêu chuẩn, quận cần đưa ra quyết định trong vòng 14 ngày dương lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của nhà cung cấp.
  - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng cần lấy thêm thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ vì lợi ích của quý vị thì mốc thời gian trên có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch. Ví dụ về trường hợp gia hạn có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng có thể chấp thuận yêu cầu xin phép từ nhà cung cấp của quý vị nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận cần gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị văn bản thông báo về việc gia hạn.
- Đối với yêu cầu xin phép trước cho dịch vụ sức khỏe tâm thần tiêu chuẩn, quận cần đưa ra

quyết định đối với yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ nhanh nhất có thể theo tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.

- Ví dụ, nếu việc tuân theo thời hạn tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, thì quận của quý vị phải nhanh chóng đưa ra quyết định phê duyệt và thông báo dựa trên thời hạn phù hợp với tình trạng sức khỏe của quý vị, chậm nhất là 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Quận của quý vị 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 của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc quận đưa ra lý do chính đáng cho việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian đối với yêu cầu xin phép của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho quý vị văn bản thông báo về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra quyết định trong khoảng thời gian đã nêu hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt dịch vụ quý vị yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination) cho biết dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt, đồng thời thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng nghị và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng nghị.

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

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận đối với quy trình xin phép, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần “Giải Quyết Vấn Đề” trong cẩm nang này.

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

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt lâm sàng nhằm điều trị tình trạng y tế của quý vị. Đối với các thành viên từ 21 tuổi trở lên, dịch vụ sẽ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn ngừa các bệnh lý nghiêm trọng hoặc tình trạng khuyết tật, hay làm dịu cơn đau dữ dội.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, dịch vụ sẽ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu giúp điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giảm bớt tác động của tình trạng sức khỏe hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giảm bớt tác động của tình trạng sức

khỏe hành vi đều được xem là cần thiết về mặt y tế, đồng thời được chi trả trong phạm vi các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

## **Làm Thế Nào Để Nhận Được Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác Mà Quận Không Chi Trả?**

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

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



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

Tất cả các nhà thuốc chấp nhận Medi-Cal đều có thể cung cấp thuốc kê toa để điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc kê toa do nhà thuốc phân phối, còn gọi là Medi-Cal Rx, đều được chi trả theo chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service Medi-Cal) chứ không phải theo chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

**Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý hoặc  
Chương Trình Medi-Cal “Trả Phí Theo Dịch Vụ”**

## **Còn Cung Cấp Thêm Những Dịch Vụ Nào Để Điều Trị Rối Loạn Lạm Dụng Chất Gây Nghiện?**

Chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện được chi trả trong các cơ sở chăm sóc chính, đồng thời thực hiện sàng lọc thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Chương trình cũng phải chi trả dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện dành cho thành viên đang mang thai, cũng như thực hiện sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngăn và giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp đối với tình trạng lạm dụng rượu và ma túy của các thành viên từ 11 tuổi trở lên. Chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ Thuốc Điều Trị Cai Nghiện (còn gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế theo hợp đồng khác. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định tình trạng của

thành viên, bao gồm cả dịch vụ cai nghiện nội trú tự nguyện.

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

Nếu quý vị tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, quận sẽ có trách nhiệm tìm nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý nhưng có Medi-Cal “thông thường”, còn 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 dịch vụ của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho những dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình.

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

Quý vị có thể phải nhập viện nếu quý vị mắc phải tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc có dấu hiệu tình trạng sức khỏe tâm thần không thể điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn và do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần, quý vị:

- Gây nguy hiểm cho bản thân, người khác hoặc tài sản.
- Không có khả năng tự lo liệu thức ăn, quần áo hoặc nơi ở.
- Biểu hiện dấu hiệu đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe thể chất của mình.
- Giảm sút khả năng hoạt động đáng kể do tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Cần được đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc các phương pháp điều trị khác chỉ

có thể thực hiện được tại bệnh viện.

## **CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

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

Quận của quý vị phải đăng tải danh bạ nhà cung cấp hiện tại trực tuyến. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh bạ nhà cung cấp trong phần Thông Tin Liên Hệ Quận trong cẩm nang này. Danh bạ mà quận đăng tải có chứa thông tin về địa điểm hoạt động của các nhà cung cấp, dịch vụ họ cung cấp cùng những thông tin khác giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về dịch vụ hỗ trợ văn hóa và ngôn ngữ của 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 mới nhất, hãy truy cập trang web của quận quý vị hoặc sử dụng số điện thoại ghi trên bìa cẩm nang này. Quý vị có thể

nhận danh sách các nhà cung cấp bằng văn bản hoặc gửi qua bưu điện nếu yêu cầu.

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

Có một số trường hợp các nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng với quận ra quyết định ngừng cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi vì không còn hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Trong trường hợp này, quận phải nỗ lực hết mình để gửi văn bản thông báo đến từng người đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Quý vị phải nhận được thông báo trước 30 ngày dương lịch so với ngày việc chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày dương lịch sau khi quận biết nhà cung cấp dịch vụ sẽ ngừng hoạt động. Trong trường hợp này, quận của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã ngừng hợp tác với quận, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Khái niệm này gọi là “duy trì liên tục dịch vụ chăm sóc” và được giải thích chi tiết dưới đây.

**Lưu ý:** Người Mỹ Bản Địa và Người Bản Địa Alaska đủ điều kiện tham gia Medi-Cal, đồng thời cư trú tại



các quận đã lựa chọn tham gia Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal cũng có thể nhận dịch vụ từ Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal thông qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa có chứng nhận Điều Trị Rối Loạn Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal cần thiết.

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

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc nhà cung cấp Medi-Cal độc lập, quý vị có thể yêu cầu “duy trì liên tục dịch vụ chăm sóc” để được tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại trong tối đa 12 tháng. Quý vị có thể cân nhắc yêu cầu duy trì liên tục dịch vụ chăm sóc nếu quý vị cần tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại để duy trì việc điều trị đang diễn ra hoặc lo ngại việc chuyển sang nhà cung cấp mới có thể gây tác động nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Yêu cầu duy trì liên tục dịch vụ chăm sóc của quý vị có thể được chấp thuận nếu đáp ứng những tiêu chí sau đây:

- Quý vị có mối quan hệ điều trị đang diễn ra với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trong 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp

hiện tại để tránh gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của thành viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc điều trị nội trú.

- Nhà cung cấp có trình độ 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 với chương trình sức khỏe tâm thần và thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ các tài liệu liên quan đến nhu cầu sử dụng dịch vụ của quý vị với quận.

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

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một thời gian nhất định nếu:

- Quý vị có mối quan hệ điều trị đang diễn ra với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trước ngày quý vị chuyển sang Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medical của quận.
- Quý vị cần tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại để tránh gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của thành viên hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hoặc điều trị nội trú.

## **QUYỀN TRUY CẬP VÀO HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ CỦA NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH**

Quý vị có thể truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm nhà cung cấp dịch vụ thông qua ứng dụng tải xuống trên máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Quý vị có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc trước khi chọn phương thức nhận thông tin qua ứng dụng trên trang web của quận, được liệt kê trong phần Thông Tin Liên Hệ Quận trong cẩm nang này.

## **PHẠM VI DỊCH VỤ**

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị sẽ được cung cấp các dịch vụ sau dựa trên nhu cầu của mình. Nhà cung cấp sẽ phối hợp với quý vị để quyết định dịch vụ nào là 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 dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển kỹ năng thích nghi trong hoạt động sinh hoạt thường nhật. Dịch vụ này cũng bao gồm các hoạt động từ phía nhà cung cấp nhằm cải thiện chất lượng và hiệu quả chăm sóc cho người sử dụng dịch vụ. Những loại hình dịch vụ sức khỏe tâm thần bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ

hay không và dịch vụ đó có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị cũng như các dịch vụ cụ thể cần cung cấp; và “hỗ trợ”, tức là làm việc với các thành viên gia đình và những người thân quan trọng của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sinh hoạt thường nhật của mình.

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của bác sĩ, tại nhà hoặc tại cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ thăm khám từ xa (bao gồm cả tương tác bằng âm thanh và tương tác bằng video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất triển khai dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Bằng Thuốc***

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, tiêm truyền,

cấp phát và theo dõi thuốc điều trị tâm thần. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể cung cấp thông tin về thuốc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng của bác sĩ, tại nhà, tại cơ sở cộng đồng, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ thăm khám từ xa (bao gồm cả tương tác bằng âm thanh và tương tác bằng video).

### ***Quản Lý Trường Hợp Nhắm Mục tiêu***

- Dịch vụ này giúp các thành viên nhận được dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị kỹ năng nghề, đào tạo nghề, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi người có tình trạng sức khỏe tâm thần khó tự mình tiếp cận các dịch vụ này. Quản lý trường hợp nhắm mục tiêu bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - Xây dựng kế hoạch;
  - Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;



- Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ của thành viên và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
- Theo dõi tiến độ của thành viên.

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

- Dịch vụ này được cung cấp nhằm giải quyết tình trạng cấp bách cần được xử lý ngay lập tức. Mục tiêu của dịch vụ can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ cộng đồng nhằm giảm thiểu nhu cầu nhập viện. Dịch vụ can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng bác sĩ, tại nhà quý vị hoặc tại cơ sở cộng đồng khác. Những dịch vụ này cũng có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc qua dịch vụ thăm khám từ xa.

### ***Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng***

- Dịch vụ này được cung cấp nhằm giải quyết

tình trạng cấp bách cần được xử lý ngay lập tức. Dịch vụ ổn định khủng hoảng kéo dài không quá 24 giờ và phải được thực hiện tại cơ sở chăm sóc sức khỏe có giấy phép hoạt động 24 giờ, tại chương trình ngoại trú của bệnh viện, hoặc tại địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ đã được cấp chứng nhận.

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

- Đây là dịch vụ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần đang sống tại các cơ sở lưu trú được cấp phép. Dịch vụ này giúp xây dựng kỹ năng cho mọi người và cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Những dịch vụ này được cung cấp 24/7. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở khi lưu trú tại các cơ sở này.

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

- Đây là dịch vụ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần và nâng cao kỹ năng cho những người đang gặp phải khủng hoảng tinh thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng. Dịch vụ này không dành cho những người cần được chăm sóc tâm thần tại bệnh viện. Dịch vụ sẽ được cung cấp tại các cơ sở được cấp phép 24/7. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở khi lưu trú tại các cơ sở này.

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

- Đây là chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có tổ chức dành cho một nhóm người mà nếu không tham gia thì có thể phải nhập viện hoặc đến cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ba giờ mỗi ngày. Bao gồm các hoạt động trị liệu, liệu pháp tâm lý và xây dựng kỹ năng.

## ***Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày***

- Chương trình này nhằm giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần học hỏi cũng như phát triển kỹ năng sống, kỹ năng thích nghi để kiểm soát các triệu chứng của mình tốt hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Bao gồm các hoạt động trị liệu và xây dựng kỹ năng.

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

- Đây là những dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần có giấy phép. Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép sẽ quyết định liệu một người có cần điều trị chuyên sâu liên tục đối với tình trạng sức khỏe tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên gia quyết định thành viên cần được điều trị 24/7, thành viên đó 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 cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần có giấy phép, chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần này phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho bệnh nhân trong cơ sở. Cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần chỉ được phép tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không mắc bệnh lý hoặc chấn thương thể chất nào cần điều trị vượt quá cấp độ điều trị ngoại trú thông thường.

## ***Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu***

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là dịch vụ cung cấp biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn chuyên

sâu dành cho các thành viên có độ tuổi tối đa là 21. Những dịch vụ này đều được thiết kế riêng cho từng thành viên. Thành viên nhận dịch vụ này phải là thành viên đang bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, gặp phải những thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn, cụ thể.

Dịch vụ này là loại hình dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có sẵn tại quận nếu quý vị đang gặp phải vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận được Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, quý vị cần được điều trị sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medical đầy đủ.

- Nếu quý vị đang sống tại nhà, nhân viên của Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc riêng với quý vị để hỗ trợ giảm các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm cố gắng giúp quý vị không cần phải đến một cơ sở chăm sóc ở cấp

độ cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em-và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề rất nghiêm trọng về cảm xúc.

- Nếu quý vị đang sống xa nhà, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với quý vị để quý vị được chuyển về nhà hoặc đến một cơ sở gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ tìm hiểu những phương hướng mới để giải quyết hành vi có vấn đề và phát triển các loại hành vi giúp quý vị khắc phục tình trạng. Quý vị, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ cùng nhau hợp tác 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 được chuẩn bị một kế hoạch

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu nêu rõ những gì quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ và nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ làm khi nhận các dịch vụ này. Kế hoạch Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu cũng sẽ bao gồm thời gian và địa điểm diễn ra dịch vụ. Nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể phối hợp làm việc với quý vị tại hầu hết những nơi mà quý vị cần giúp đỡ. Bao gồm nhà quý vị, nhà nuôi dưỡng, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### ***Phối Hợp Chăm Sóc Đặc Biệt***

Đây là dịch vụ quản lý trường hợp nhằm mục tiêu giúp đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện hưởng toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal và được giới thiệu đến dịch vụ này vì nhu cầu y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành



Cốt Lõi Tích Hợp. Mô hình bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình để giúp đảm bảo mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em liên quan.

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

Dịch vụ này cũng có điều phối viên:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ y tế cần thiết được tiếp cận, phối hợp và cung cấp theo phương

thức phù hợp với thể mạnh, cá nhân hóa, nhu cầu cũng như văn hóa và ngôn ngữ của khách hàng.

- Đảm bảo rằng mọi dịch vụ và hỗ trợ đều dựa trên nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện để mọi người cùng nhau 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
- Hỗ trợ thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình, đồng thời hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được các hệ thống phục vụ trẻ em khác chăm sóc khi cần thiết.

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

- Những dịch vụ này đều được thiết kế riêng cho từng thành viên. Bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên thể mạnh để cải thiện tình trạng

sức khỏe tâm thần gây ảnh hưởng đến hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng những kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng, đồng thời nâng cao khả năng giúp đỡ trẻ em/thanh thiếu niên của gia đình.

- Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Sâu Tại Nhà được triển khai theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp, do Nhóm Trẻ Em và Gia Đình thực hiện. Dịch vụ này áp dụng theo kế hoạch dịch vụ tổng quát của gia đình. Dịch vụ này được cung cấp cho thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ phạm vi của các dịch vụ Medi-Cal. Cần phải có giấy giới thiệu nêu rõ nhu cầu 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 khoa, ngắn hạn, với phương pháp điều trị chú trọng đến chấn thương cho trẻ em dưới 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Những dịch vụ này đều được thiết kế riêng cho từng thành viên. Trong chương trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu, trẻ em sẽ được giao cho các bậc cha mẹ đã qua đào tạo, giám sát và được hỗ trợ trong suốt chương trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu.

### ***Tái Hòa Nhập Sau Khi Chấp Hành Án***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên đang chấp hành án phạt tù lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại hình dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch

vụ dùng thuốc, lập kế hoạch sau khi xuất viện và sau khi được thả tự do, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, cung cấp thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ cũng như giúp đăng ký nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện để tiếp tục được Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi được thả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là thành viên Medi-Cal hoặc CHIP và:

- Nếu dưới 21 tuổi, cá nhân phải đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Tạo Thanh Thiếu Niên.
- Nếu là người lớn, cá nhân phải đang bị giam giữ cũng như đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại trên trang bìa của cẩm nang này để biết thêm thông tin về dịch vụ.

## ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal (có sự khác biệt tùy theo quận)***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal giúp thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng tái hòa nhập, khuyến khích tham gia, giao lưu, tự lập, tự vận động, xây dựng mạng lưới hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động được tổ chức. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị cũng như được quyền nhận chung với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là cá nhân có kinh nghiệm sống về vấn đề sức khỏe hành vi hoặc tình trạng sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận, đồng thời cung cấp các dịch

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

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal gồm có huấn luyện riêng và huấn luyện theo nhóm, tổ chức nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi cùng các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự vận động.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là tùy theo quyết định của các quận tham gia. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung về Quận” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

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

- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động luôn túc trực để hỗ trợ khi quý vị gặp phải khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động do đội ngũ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng cung cấp, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở tương tự. Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24/7 suốt 365 ngày.
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, đội ngũ nhà cung cấp dịch vụ can thiệp khủng hoảng lưu động cũng sẽ cung cấp dịch vụ



chuyển viện hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

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

### ***Dịch Vụ Của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal tại Quận Là Gì?***

Các dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal của quận dành cho những người có tình trạng lạm dụng chất gây nghiện, bao gồm rượu hay các dược chất khác, hoặc những người có nguy cơ mắc chứng lạm dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không điều trị được. Dịch vụ này cũng bao gồm các hoạt động từ phía nhà cung cấp nhằm cải thiện chất lượng và hiệu quả chăm sóc cho người sử dụng dịch vụ. Những loại hình này bao gồm đánh giá để xem quý vị có

cần dịch vụ đó không và dịch vụ đó có hiệu quả không.

Các dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medical có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà riêng hoặc tại cơ sở cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ thăm khám từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ qua âm thanh và tương tác qua video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất triển khai dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

### ***Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ (ASAM)***

Một số dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medical mà quý vị nhận được sẽ tuân theo các tiêu chuẩn của Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ (American Society of

Addiction Medicine, ASAM). Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ của Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ để tìm loại dịch vụ phù hợp cho quý vị – nếu cần. Các loại hình dịch vụ này được phân loại theo “cấp độ chăm sóc” theo định nghĩa dưới đây.

***Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Giới Thiệu Điều Trị (Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 0,5)***

Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn và Giới Thiệu Điều Trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) đối với tình trạng lạm dụng rượu và ma túy không phải là quyền lợi trong Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal. Đây là quyền lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc theo mô hình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ và chương trình chăm sóc có quản lý

Medi-Cal dành cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên. Chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện được đài thọ, bao gồm dịch vụ này cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch Vụ Can Thiệp Sớm***

Dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ thuộc Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal dành cho các thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định có nguy cơ mắc chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện đều có thể nhận mọi dịch vụ nằm trong phạm vi điều trị ngoại trú như dịch vụ can thiệp sớm. Không cần chẩn đoán rối loạn lạm dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ can thiệp sớm dành cho thành viên dưới 21 tuổi.

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

Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ được mô tả trước đó trong cẩm nang này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua quyền lợi có tên là Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Để có thể nhận được các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ, thành viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal đầy đủ. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc hỗ trợ tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giảm bớt tác động của tình trạng sức khỏe đều được xem là có tác dụng giúp ích cho tình trạng bệnh, đồng thời được chi trả trong phạm vi các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Tiêu chí tiếp cận dành cho thành viên dưới 21 tuổi sẽ khác và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận

dành cho người lớn tham gia dịch vụ của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal, nhằm đáp ứng yêu cầu Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ cũng như mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.

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

***Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 1)***

- Thành viên có thể sử dụng dịch vụ tư vấn tối đa chín giờ mỗi tuần đối với người lớn và dưới sáu giờ mỗi tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Số giờ có thể tăng thêm

tùy theo nhu cầu của quý vị. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi các chuyên gia có giấy phép, như cố vấn, thông qua gặp mặt trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua thăm khám từ xa.

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng rượu và các chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khác không phải opioid, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.

***Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 2,1)***

- Thành viên có thể sử dụng Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu tối thiểu chín giờ và tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với người lớn, tối thiểu sáu giờ và tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Nếu cần thiết về mặt y tế, dịch vụ có thể vượt quá giới hạn tối đa. Những dịch vụ này chủ yếu tập trung vào tư vấn và giáo dục các vấn đề liên quan đến tình trạng nghiện. Dịch vụ có thể do chuyên gia có giấy phép hoặc cố vấn chính quy trong môi trường có tổ chức thực hiện. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm những hạng mục tương tự như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú. Sự khác biệt chủ yếu là số giờ dịch vụ nhiều hơn.



***Nhập Viện Bán Thời Gian (có sự khác biệt tùy theo quận) (Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 2,5)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận được dịch vụ này trong khuôn khổ dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Các dịch vụ Nhập Viện Bán Thời Gian bao gồm tối thiểu 20 giờ dịch vụ mỗi tuần, tùy theo nhu cầu cần thiết về mặt y tế. Chương trình nhập viện bán thời gian này cho phép được tiếp cận trực tiếp vào dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm nhằm đáp ứng nhu cầu cần giám sát hoặc quản lý hàng ngày có thể xử lý tại phòng khám. Dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Nhập Viện Bán Thời Gian tương tự như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu, tuy nhiên, điểm khác biệt chủ yếu là số giờ dịch vụ

nhiều hơn và có quyền tiếp cận thêm vào các dịch vụ y tế.

***Điều Trị Nội Trú (cần sự phê duyệt của quận)  
(Hiệp Hội Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện  
Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 3,1 – 4,0)***

- Điều Trị Nội Trú là chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các thành viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống tại cơ sở và được hỗ trợ thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng giao tiếp và sống độc lập thông qua việc tiếp cận hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, dịch vụ thăm khám từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ khi bệnh nhân đang điều trị nội trú. Nhà cung cấp dịch vụ và người dân sẽ cùng hợp tác để xác

định các rào cản, đặt ra ưu tiên, thiết lập mục tiêu cũng như giải quyết các vấn đề liên quan đến tình trạng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện. Mục tiêu bao gồm cai nghiện, chuẩn bị ứng phó với các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và các kỹ năng xã hội, đồng thời tham gia vào quá trình chăm sóc dài hạn.

- Dịch vụ nội trú phải được sự cho phép trước của Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal của quận.
- Dịch Vụ Nội Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng rượu và các chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khác không phải

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

- Nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú phải cung cấp thuốc điều trị cai nghiện trực tiếp tại cơ sở hoặc giúp các thành viên nhận thuốc điều trị cai nghiện bên ngoài cơ sở. Nếu chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp Thuốc Điều Trị Cai Nghiện, nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú sẽ được xem là chưa đáp ứng yêu cầu này. Nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú cũng phải cung cấp và kê đơn thuốc cho các thành viên được chi trả theo Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medical.

***Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (cần sự phê duyệt của quận) (có sự khác biệt tùy theo quận) (Hiệp Hội***

## ***Y Khoa Nghiên Cứu Tình Trạng Nghiện Thuốc Hoa Kỳ Cấp Độ 3,1 – 4,0)***

- Người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Dịch vụ nội trú được cung cấp trong cơ sở hoạt động 24 giờ, bao gồm đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị tình trạng nghiện dưới sự giám sát chuyên môn tại cơ sở nội trú. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, dịch vụ thăm khám từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ khi bệnh nhân đang điều trị nội trú.
- Dịch vụ điều trị nội trú có tổ chức chặt chẽ và luôn có bác sĩ túc trực 24 giờ mỗi ngày, cùng với Điều Dưỡng Chính Quy, cố vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Các Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc,

tư vấn, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng rượu và các chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khác không phải opioid, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.

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

- Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy là chương trình bên ngoài bệnh viện, cung cấp thuốc để điều trị chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy phải cung cấp thuốc cho các thành viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.

- Mỗi thành viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng dương lịch. Dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua thăm khám từ xa hoặc qua điện thoại. Các Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, liệu pháp gia đình, tâm lý trị liệu y khoa, dịch vụ dùng thuốc, quản lý dịch vụ chăm sóc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng rượu và các chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khác không phải opioid, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.

### ***Quản Lý Cai Nghiện***

- Dịch vụ quản lý cai nghiện là dịch vụ khẩn cấp, được cung cấp trong thời gian ngắn hạn. Những dịch vụ này có thể được cung cấp ngay cả khi

chưa thực hiện đầy đủ việc đánh giá tình trạng sức khỏe. Dịch vụ quản lý cai nghiện có thể được cung cấp tại cơ sở ngoại trú, nội trú hoặc bệnh viện.

- Bất kể tại môi trường nào, thành viên cũng đều sẽ được giám sát trong suốt quy trình quản lý cai nghiện. Thành viên được nhận dịch vụ quản lý cai nghiện trong cơ sở nội trú hoặc điều trị nội trú sẽ phải sống tại đó. Các dịch vụ phục hồi và phát triển chức năng cần thiết về mặt y tế sẽ được bác sĩ hoặc người kê đơn có giấy phép chỉ định.
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện chứng rối loạn lạm dụng rượu và các chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện khác không phải opioid, giám sát và dịch vụ phục hồi.



## ***Thuốc Điều Trị Cai Nghiện***

- Dịch Vụ Thuốc Điều Trị Cai Nghiện được cung cấp sẵn tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và chế phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị chứng rối loạn lạm dụng rượu, rối loạn lạm dụng opioid và bất kỳ chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện nào. Thành viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Cai Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được chấp thuận bao gồm:
  - Canxi Acamprosate
  - Buprenorphine Hydrochloride
  - Buprenorphine dạng Tiêm Phóng Thích Kéo Dài (Sublocade)
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
  - Naloxone Hydrochloride

- Naltrexone (dạng uống)
- Naltrexone MicroSphere dạng Hỗn Dịch Tiêm (Vivitrol)
- Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
- Disulfiram (Antabuse)
- Methadone (do Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy cung cấp)
- Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp kèm theo các dịch vụ sau: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ dùng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp trong khuôn khổ dịch vụ thuộc Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal, ví dụ bao gồm Dịch Vụ Điều Trị Ngoại

Trú, Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị Nội Trú.

- Thành viên cũng có thể tiếp cận Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bên ngoài Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal của quận. Ví dụ: Thuốc Điều Trị Cai Nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được một số bác sĩ kê đơn tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu có hợp đồng với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị và có thể được phân phối hoặc tiêm tại nhà thuốc.

### ***Tái Hòa Nhập Sau Khi Chấp Hành Án***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên đang chấp hành án phạt tù lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do khỏi nơi giam giữ. Các loại hình dịch vụ có sẵn bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng về sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng

đăng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ dùng thuốc, lập kế hoạch sau khi xuất viện và sau khi được trả tự do, dịch vụ xét nghiệm và X-quang, cung cấp thông tin về thuốc, dịch vụ hỗ trợ cũng như giúp đăng ký nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy để tiếp tục được Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi được trả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là thành viên Medi-Cal hoặc CHIP và:

- Nếu dưới 21 tuổi, cá nhân phải đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Tạo Thanh Thiếu Niên.
- Nếu là người lớn, cá nhân phải đang bị giam giữ cũng như đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.

- Liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại trên trang bìa của cẩm nang này để biết thêm thông tin về dịch vụ.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal (có sự khác biệt tùy theo quận)***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal giúp thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng tái hòa nhập, khuyến khích tham gia, giao lưu, tự lập, tự vận động, xây dựng mạng lưới hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động được tổ chức. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị cũng như được quyền nhận chung với các dịch vụ khác trong Hệ Thống Tổ Chức Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích Medi-Cal. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Cảnh ngộ trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là cá nhân có

kinh nghiệm sống về vấn đề sức khỏe hành vi hoặc tình trạng lạm dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận, đồng thời cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal gồm có huấn luyện riêng và huấn luyện theo nhóm, tổ chức nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi cùng các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự vận động.
- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể đang sống ở quận nào.

- Việc cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ Medi-Cal là tùy theo quyết định của các quận tham gia. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung về Quận” 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 hành trình phục hồi và duy trì sức khỏe của quý vị. Dịch vụ này sẽ hỗ trợ quý vị kết nối với cộng đồng điều trị, giúp quý vị 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, áp dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả cũng như tổ chức các nguồn lực nội bộ và cộng đồng để hỗ trợ quý vị tự quản lý liên tục.

- Quý vị có thể nhận được Dịch Vụ Phục Hồi dựa trên khả năng tự đánh giá của quý vị hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái phát. Quý vị cũng có thể nhận Dịch vụ Phục hồi trực tiếp, qua dịch vụ thăm khám từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, theo dõi phục hồi và các dịch vụ phòng ngừa tái nghiện.

### ***Điều Phối Chăm Sóc***

- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm các hoạt động giúp phối hợp chăm sóc tình trạng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời giúp quý vị kết nối với các dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc sẽ được cung cấp cùng với tất cả các dịch



vụ và có thể được thực hiện tại các cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.

- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi cũng như hỗ trợ tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ hỗ trợ bao gồm kết nối quý vị với dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, đưa đón và an cư.

### ***Quản Lý Thay Đổi Hành Vi (có sự khác biệt tùy theo quận)***

- Thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Thay Đổi Hành Vi là tùy theo quyết định của các quận tham gia. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung về Quận” 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 Thay Đổi Hành Vi là phương pháp điều trị đã có thực chứng đối với tình trạng rối loạn lạm dụng chất kích thích, trong đó thành viên đủ điều kiện sẽ tham gia dịch vụ Quản Lý Thay Đổi Hành Vi ngoại trú được tổ chức kéo dài 24 tuần, sau đó tiếp tục nhận các dịch vụ hỗ trợ điều trị và phục hồi trong sáu tháng hoặc lâu hơn mà không có phần thưởng khuyến khích.
- 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản Lý Thay Đổi Hành Vi bao gồm một loạt các phần thưởng khuyến khích để giúp thành viên đạt được mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ như cocaine, amphetamine và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý xét nghiệm ma túy trong nước tiểu thường xuyên theo quy định của chương trình dịch vụ Quản Lý Thay Đổi Hành Vi. Phần thưởng khuyến khích bao gồm quà tặng tương đương tiền (ví dụ: thẻ quà tặng).

- Dịch Vụ Quản Lý Thay Đổi Hành Vi chỉ dành cho các thành viên đang nhận dịch vụ tại cơ sở ngoại trú do nhà cung cấp dịch vụ liên kết điều hành và đã đăng ký cũng như tham gia vào một khóa điều trị toàn diện, được cá nhân hóa.

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

- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động luôn túc trực để hỗ trợ khi quý vị gặp phải khủng hoảng về việc lạm dụng chất gây nghiện.
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động do đội ngũ nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm quý vị đang gặp khủng hoảng cung cấp, bao gồm nhà riêng, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở tương tự. Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động phục vụ 24/7 suốt 365 ngày.

- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, đội ngũ nhà cung cấp dịch vụ can thiệp khủng hoảng lưu động cũng sẽ cung cấp dịch vụ chuyển viện hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

## **CÁC DỊCH VỤ CHO PHÉP TƯ VẤN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC THĂM KHÁM TỪ XA**

Không phải lúc nào quý vị cũng cần phải gặp mặt trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ mới có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận được dịch vụ qua điện thoại hoặc thăm khám từ xa. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải giải thích cho quý vị về việc sử dụng dịch vụ qua điện thoại hoặc thăm khám từ xa cũng như đảm bảo rằng quý vị đồng ý trước khi bắt đầu dịch vụ qua điện thoại hoặc thăm khám từ xa. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ qua hình thức thăm khám từ xa hoặc điện thoại, quý vị vẫn có thể chọn nhận dịch vụ trực tiếp sau này. Một số loại hình dịch vụ sức khỏe hành vi không thể được cung cấp hoàn toàn qua hình thức thăm khám từ xa hoặc qua điện thoại vì những dịch vụ đó yêu cầu quý vị phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ,

chẳng hạn như dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ  
tại bệnh viện.

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

## **Tôi Phải Làm Sao Nếu Không Nhận Được Dịch Vụ Mong Muốn Từ Quận Của Mình?**

Quận của quý vị phải đưa ra cách giải quyết cho quý vị về mọi vấn đề liên quan đến các dịch vụ quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề, theo đó có thể bao gồm những bước sau:

- Quy Trình Khiếu Nại: Bày tỏ sự không hài lòng bằng lời hoặc bằng văn bản về bất cứ điều gì liên quan đến dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp dịch vụ hoặc quận. Tham khảo phần Quy Trình Khiếu Nại trong cẩm nang 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 hay cắt giảm dịch vụ) hoặc không chi trả cho các dịch vụ đó. Tham khảo phần Quy Trình Kháng Nghị trong cẩm nang này để biết thêm thông tin.

- Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang: Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là hình thức tổ chức cuộc họp với thẩm phán từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) nếu quận bác bỏ đơn kháng nghị của quý vị. Tham khảo phần Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong cẩm nang này để biết thêm thông tin.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến

các dịch vụ quý vị đang nhận được. Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị sẽ 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 hành vi. Khiếu nại và kháng nghị cũng giúp quận có được thông tin để cải tiến dịch vụ. Quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị, nhà cung cấp dịch vụ và cha mẹ/người giám hộ về kết quả sau khi hoàn tất xử lý khiếu nại hoặc kháng nghị của quý vị. Văn phòng Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang (State Fair Hearing Office) sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả sau khi kết thúc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

**Lưu ý:** Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.

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

Quận của quý vị sẽ giúp giải thích những quy trình này cho quý vị và phải giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện áp dụng quy trình “kháng nghị cấp tốc” hay không, nghĩa là đơn kháng nghị sẽ được xử lý nhanh hơn vì sức khỏe, tình trạng tâm lý và sự ổn định của quý vị đang bị đe dọa. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác đại diện thay mặt mình, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ hoặc chuyên viên hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy liên hệ với quận của quý vị qua số điện thoại được liệt kê trên bì ảnh này. Quận của quý vị phải hỗ trợ quý vị một cách hợp lý trong việc hoàn thành biểu mẫu và các

bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị. Bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ phiên dịch và các số điện thoại miễn phí có chức năng TTY/TDD và dịch vụ phiên dịch để hỗ trợ người sử dụng.

## **Nếu Quý Vị Cần Thêm Sự Hỗ Trợ**

*Liên Hệ Với Văn Phòng Thanh Tra (Office of the Ombudsman) của Sở Y Tế:*

- 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:** Tin nhắn email không được xem là thông tin bảo mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào tin nhắn email).

Quý vị cũng có thể nhận được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc

các đội nhóm khác. Để hỏi về quyền tham gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị có thể liên hệ với Đơn Vị Phản Hồi Và Hỏi Đáp Công Khai (Public Inquiry and Response Unit) của 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 hành động phản nản về sự không hài lòng của quý vị đối với bất kỳ khía cạnh nào liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc quận, không thuộc quy trình kháng nghị hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

### ***Quy Trình Khiếu Nại Sẽ Ra Sao?***

Quá trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp đơn khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản.

- Không khiến quý vị mất quyền lợi hoặc dịch vụ, cũng như không ảnh hưởng xấu đến nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.
- Cho phép quý vị được ủy quyền người khác hành động thay mặt quý vị. Đây có thể là nhà cung cấp dịch vụ hoặc chuyên viên hỗ trợ. Nếu quý vị đồng ý để người khác hành động thay mặt mình, quý vị cần phải ký vào mẫu ủy quyền, cho phép quận của quý vị tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo người được phê duyệt quyết định khiếu nại có đủ trình độ để ra quyết định, đồng thời chưa tham gia vào bất kỳ cấp độ đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp dịch vụ và của chính quý vị.
- Đảm bảo đưa ra kết quả khiếu nại trong thời gian quy định.

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

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

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

Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Hỗ Trợ Tiếp Cận miễn phí 24/7 của quận bất kỳ lúc nào để được hỗ trợ khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời không cần phải được chuyển thành văn bản. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận của quý vị sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp. Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi đơn khiếu nại đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của cẩm nang này.

## ***Làm Sao Để Biết Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi?***

Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị một lá thư thông báo rằng đơn khiếu nại của quý vị đã được tiếp nhận trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận. Nếu quý vị gửi khiếu nại qua điện thoại hoặc trực tiếp và rằng vấn đề được quý vị xác nhận đã giải quyết trước khi hết ngày làm việc tiếp theo, quý vị sẽ không nhận thêm thư xác nhận.

## ***Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Giải Quyết?***

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

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



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

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị chấp thuận văn bản thông báo về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị chấp thuận Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi để thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định khiếu nại kịp thời;
- Tư vấn cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

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

**Lưu ý:** Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi vào ngày hết hạn theo quy định. Quý vị có thể gọi đến quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi.

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

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

### **Kháng Nghị**

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về các dịch vụ sức khỏe hành vi 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 Kháng Nghị Thông Thường.

**HOẶC**

- Quy Trình Kháng Nghị Cấp Tốc.

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

Quận sẽ hỗ trợ quý vị điền đơn và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn kháng nghị, bao gồm chuẩn bị đơn kháng nghị, thông báo cho quý vị về vị trí của mẫu đơn trên trang web của quận hoặc cung cấp mẫu đơn cho quý vị khi quý vị yêu cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị trong việc yêu cầu được tiếp tục hưởng quyền lợi trong quá trình kháng nghị quyết định bất lợi đối với quyền lợi theo quy định của liên bang.

### ***Quy Trình Kháng Nghị Thông Thường Ra Sao?***

Quy Trình Kháng Nghị Thông Thường sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo rằng việc nộp đơn kháng nghị sẽ không khiến quý vị mất quyền lợi hoặc dịch vụ, cũng như không ảnh hưởng xấu đến nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.
- Cho phép quý vị được ủy quyền người khác hành động thay mặt quý vị (bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ và chuyên viên hỗ trợ). Xin lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt mình, quận có thể yêu cầu quý vị ký vào mẫu đơn cho phép quận tiết lộ thông tin với người đó.

- Cho phép quý vị tiếp tục hưởng các quyền lợi của quý vị khi yêu cầu kháng nghị trong khung thời gian quy định. Xin lưu ý: Thời hạn này là 10 ngày kể từ ngày gửi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi được gửi qua bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị.
- Đảm bảo rằng quý vị không phải trả tiền cho việc duy trì liên tục dịch vụ trong khi đang chờ xử lý theo quy trình kháng nghị và nếu quyết định cuối cùng của quá trình kháng nghị có lợi cho quận.
- Đảm bảo người ra quyết định đối với kháng nghị của quý vị có trình độ chuyên môn và chưa 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 trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.

- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị chấp thuận hoặc người đại diện hợp pháp đối với di sản của thành viên đã mất được đưa vào danh sách các bên tham gia kháng nghị.
- Cung cấp cho quý vị văn bản xác nhận từ quận ghi nhận rằng đơn kháng nghị của quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi hoàn tất quá trình kháng nghị.

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

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

- Quận hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng xác

định rằng quý vị không đáp ứng tiêu chí để tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi.

- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đề xuất một dịch vụ sức khỏe hành vi cho quý vị và yêu cầu sự chấp thuận từ quận của quý vị, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hình/tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị yêu cầu sự chấp thuận từ quận, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin cũng như không thực hiện quy trình chấp thuận đúng thời hạn.
- Quận của quý vị không cung cấp dịch vụ theo đúng thời hạn quy định.
- Quý vị cảm thấy quận không đáp ứng nhu cầu của quý vị đúng thời hạn.
- Khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ không đồng ý về

các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết.

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

- Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị thông qua một trong ba phương thức sau:
  - Gọi đến số điện thoại miễn phí của quận quý vị được liệt kê trên trang bì ảnh này. Sau khi gọi điện, quý vị cũng phải nộp đơn kháng nghị; hoặc
  - Gửi đơn kháng nghị của quý vị qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ để quý vị gửi đơn kháng nghị của mình). Lưu ý: Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của ảnh này; hoặc
  - Nộp đơn kháng nghị của quý vị qua email



hoặc fax. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung về Quận” ở cuối cẩm nang này để biết thêm thông tin.

### ***Làm Sao Để Biết Được Đơn Kháng Nghị Của Tôi Đã Có Quyết Định?***

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

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

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

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

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

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

### ***Tôi Phải Làm Sao Nếu Không Thể Đợi 30 Ngày Để Nhận Được Quyết Định Kháng Nghị?***

Nếu kháng nghị đáp ứng các tiêu chí để xử lý theo quy trình kháng nghị cấp tốc, quận có thể xử lý

kháng nghị của quý vị nhanh hơn.

### ***Kháng Nghị Cấp Tốc Là Gì?***

Quy trình kháng nghị cấp tốc tương tự như quy trình kháng nghị thông thường nhưng thời gian xử lý sẽ nhanh hơn. Sau đây là thông tin bổ sung về quy trình kháng nghị cấp tốc:

- Quý vị cần chứng minh rằng việc chờ đợi quyết định theo quy trình kháng nghị thông thường có thể làm tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trầm trọng hơn.
- Quy trình kháng nghị cấp tốc có thời hạn khác so với quy trình kháng nghị thông thường.
- Quận phải xem xét đơn kháng nghị cấp tốc trong vòng 72 giờ.
- Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị cấp tốc bằng lời.
- Quý vị không cần phải làm đơn yêu cầu kháng nghị cấp tốc.

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

Nếu việc chờ đợi 30 ngày để nhận được quyết định theo quy trình kháng nghị thông thường gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hay khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, quý vị có thể yêu cầu xử lý theo quy trình kháng nghị cấp tốc.

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

- Nếu đơn kháng nghị của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được kháng nghị cấp tốc, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn.
- Nếu quận xác định rằng đơn kháng nghị của quý vị không đáp ứng tiêu chí để được kháng nghị cấp tốc, quận phải thông báo bằng lời kịp thời cho quý vị và cung cấp cho quý vị văn bản

thông báo trong vòng hai ngày dương lịch, trong đó đưa ra lý do giải thích cho quyết định của quận. Khi đó, quy trình kháng nghị của quý vị sẽ được xử lý theo khung thời gian kháng nghị thông thường được nêu trước đó trong phần này.

- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc đơn kháng nghị của quý vị không đáp ứng đủ tiêu chí để kháng nghị cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu kháng nghị cấp tốc của quý vị, quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng lời 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 hình thức đánh giá độc lập do thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Vui lòng truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Xã Hội California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để tìm hiểu thêm tài liệu hỗ trợ.

## ***Quyền Tham Gia Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Của Tôi Ra Sao?***

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu tổ chức phiên điều trần xét xử trước thẩm phán luật hành chính, còn gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, để giải quyết vụ việc của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

- Tìm hiểu về các quy định đối với hoạt động đại diện trong Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Yêu cầu được tiếp tục hưởng quyền lợi trong quá trình tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khung thời gian quy định.
- Không thanh toán cho việc duy trì liên tục dịch vụ trong khi đang chờ tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và nếu quyết định cuối cùng có lợi cho quận.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Tổ Chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?***

Quý vị có thể nộp đơn xin tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn kháng nghị nhưng nhận

được thư giải quyết kháng nghị thông báo rằng quận đã từ chối yêu cầu kháng nghị của quý vị.

- Khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.

### ***Làm Thế Nào Để Có Thể Yêu Cầu Tổ Chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?***

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

- Trực tuyến: tại trang web Quản Lý Vụ Việc Kháng Nghị Của Sở Dịch Vụ Xã Hội:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng văn bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến sở phúc lợi của quận theo địa chỉ được ghi trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi hoặc gửi qua đường bưu điện đến:

**California Department of Social Services**

**State Hearings Division**

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



## **Sacramento, CA 94244-2430**

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

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

- Qua điện thoại:
  - *Phòng Điều Trần Tiểu Bang*, miễn phí, qua số **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - *Đơn Vị Phản Hồi Và Hỏi Đáp Công Khai*, miễn phí, qua số **1-800-952-5253** hoặc TDD qua số **1-800-952-8349**.

***Có Thời Hạn Đối Với Việc Yêu Cầu Tổ Chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?***

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận được thư thông báo về quyết định đối với kháng nghị 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 Đối Với Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn xin tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bất kỳ 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 hiện tại quý vị đang nhận các dịch vụ đã được phê duyệt và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cho phép trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo về quyết định đối với kháng nghị được đóng dấu bưu điện hoặc được gửi đến quý vị. Ngoài ra, quý vị có

thể yêu cầu tổ chức phiên điều trần trước ngày mà quận thông báo ngừng hoặc cắt giảm dịch vụ của quý vị.

### **Lưu ý:**

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

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

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

## ***Tôi Có Thể Xin Đẩy Nhanh Tiến Trình Xử Lý Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?***

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

1. Giải thích chi tiết tại sao việc chờ đợi tới 90 ngày để có quyết định đối với vụ việc có thể gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị.
2. Yêu cầu “phiên điều trần cấp tốc” và gửi thư kèm theo yêu cầu xin tổ chức phiên điều trần của quý vị.

Phòng Điều Trần Tiểu Bang (State Hearings Division) thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ xem xét yêu cầu tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang 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, 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 văn bản quy định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật pháp California. Đôi khi, chỉ thị trước còn được gọi là ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền dài hạn. Tài liệu này mô tả cách quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe hoặc các quyết định cần thực hiện nếu quý vị không thể tự mình đưa ra lựa chọn. Nội dung tài liệu này có thể bao gồm các mục như quyền đồng ý hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật và các quyết định khác liên quan đến sức khỏe. Ở California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

- Quý vị chỉ định người đại diện (một người) đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị; và
- Ý nguyện chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý

vị.

Quận của quý vị phải có chương trình chỉ thị trước. Quận của quý vị phải cung cấp văn bản thông tin về các chính sách chỉ thị trước cũng như giải thích luật của tiểu bang nếu được yêu cầu. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin, quý vị nên gọi đến số điện thoại trên bìa cẩm nang này để hỏi thêm thông tin.

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

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

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



# QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

## Trách Nhiệm Của Quận

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

Quận của quý vị chịu trách nhiệm thực hiện những điều sau đây:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng đủ tiêu chí để tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ hay không.
- Triển khai sàng lọc hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí phục vụ 24/7 để cung cấp thông tin cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ quận. Số điện thoại được ghi trên bìa của cẩm nang này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe

hành vi gần đó để quý vị tiếp cận được các dịch vụ do quận của quý vị chi trả khi cần thiết.

- Thông báo và cung cấp thông tin cho quý vị về các dịch vụ có sẵn tại quận.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí và phiên dịch viên miễn phí cho quý vị nếu cần.
- Cung cấp cho quý vị văn bản thông tin về những chương trình, dịch vụ áp dụng đối với quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc định dạng thay thế như chữ nổi hoặc chữ in cỡ lớn. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận” ở cuối cẩm nang này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho quý vị nếu có bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong thông tin được đề cập tại cẩm nang này ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi có hiệu lực. Thay đổi được xem là quan trọng khi có sự điều chỉnh tăng hoặc giảm về số

lượng hoặc loại dịch vụ cung cấp, số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc bất kỳ thay đổi nào khác 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 chương trình hoặc hệ thống nào khác cần thiết nhằm giúp quy trình chuyển đổi chăm sóc của quý vị diễn ra suôn sẻ. Bao gồm theo dõi chặt chẽ mọi trường hợp giới thiệu đến các chuyên gia hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, đồng thời đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ mới sẵn lòng chăm sóc quý vị.
- Đảm bảo quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nhất định, ngay cả khi họ không còn nằm trong mạng lưới. Điều này rất quan trọng nếu việc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ phải nhập viện.

## ***Hiện Có Cung Cấp Dịch Vụ Đưa Đón Đi Lại Không?***

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tham dự các cuộc hẹn y tế hoặc khám sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ giúp sắp xếp dịch vụ đưa đón đi lại cho quý vị. Phải cung cấp dịch vụ đưa đón đi lại cho các thành viên Medi-Cal không có khả năng tự túc phương tiện đi lại và có nhu cầu y tế cần thiết đối với các dịch vụ được Medi-Cal chi trả. Có hai hình thức đưa đón đi lại đến các cuộc hẹn:

- Không vì lý do y tế: đưa đón bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không thể tự túc đến cuộc hẹn.
- Vì lý do y tế nhưng không thuộc diện cấp cứu: đưa đón bằng xe cứu thương, xe cơ giới chuyên chở xe lăn hoặc xe van chuyên dụng dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc cá nhân.

Dịch vụ đưa đón có hỗ trợ đến nhà thuốc hoặc lấy các vật dụng y tế cần thiết, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý và quý vị cần dịch vụ đưa đón đi lại không vì lý do y tế đến các dịch vụ liên quan đến sức khỏe, quý vị có thể liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón đi lại không vì lý do 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 yêu cầu thông tin về ngày và giờ hẹn của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ đưa đón đi lại vì lý do y tế nhưng không thuộc diện cấp cứu, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định dịch vụ đưa đón đi lại vì lý do y tế nhưng không thuộc diện cấp cứu, đồng

thời liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối việc đưa đón quý vị đến cuộc hẹn và về nhà.

Để biết thêm thông tin và được hỗ trợ về việc đưa đón, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

## **Quyền Của Thành Viên**

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

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

- Được đối xử tôn trọng, đàng hoàng và đảm bảo quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận được lời giải thích rõ ràng và dễ hiểu về

các phương pháp điều trị hiện có.

- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Nhận cẩm nang này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và quyền của quý vị.
- Yêu cầu bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu thay đổi nếu cần thiết.
- Không phải chịu sự ràng buộc hoặc cô lập dưới bất kỳ hình thức nào nhằm mục đích cưỡng ép, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả đũa.
- Được chăm sóc kịp thời 24/7 trong trường hợp cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Nhận bản in tài liệu ở các định dạng thay thế như chữ nổi, chữ in cỡ lớn và định dạng âm

thanh một cách kịp thời khi có yêu cầu.

- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận theo đúng hợp đồng của quận với tiểu bang về việc cung cấp, đảm bảo số lượng, trình độ, phối hợp, bảo hiểm và phê duyệt dịch vụ chăm sóc. Quận có nghĩa vụ phải:

- Tuyển dụng hoặc ký kết hợp đồng với đủ số nhà cung cấp dịch vụ nhằm bảo đảm rằng tất cả các thành viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể tiếp cận dịch vụ kịp thời.
- Chi trả kịp thời cho quý vị đối với các dịch vụ y tế cần thiết ngoài mạng lưới nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng có khả năng cung cấp dịch vụ.

**Lưu ý:** Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào khi khám tại nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Xem bên dưới để biết thêm



thông tin:

- *Dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* dành cho những người từ 21 tuổi trở lên là những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc tình trạng thương tật đáng kể, hay làm giảm cơn đau dữ dội. Dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế dành cho những người dưới 21 tuổi là những dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giảm bớt tác động của tình trạng sức khỏe hành vi.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của quận.
- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hoặc ngoài mạng lưới mà không tính thêm phí nếu quý vị yêu cầu.

- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ được đào tạo để cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi mà họ cam kết thực hiện.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi được chi trả do quận cung cấp 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. Bao gồm việc đảm bảo rằng quy trình phê duyệt thanh toán dịch vụ của quận dựa trên tiêu chí cần thiết về mặt y tế và được triển khai một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập mục tiêu điều trị.
- Điều phối các dịch vụ mà quận cung cấp với các dịch vụ mà quý vị nhận từ chương trình chăm sóc có quản lý hoặc bác sĩ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần thiết.
- Tham gia vào các sáng kiến của tiểu bang

nhằm cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và các nhóm sắc tộc, văn hóa đa dạng.

- Sử dụng quyền của mình mà không làm ảnh hưởng tiêu cực đến việc điều trị.

- Được điều trị và cung cấp dịch vụ theo đúng các quyền được mô tả trong cẩm nang này và theo tất cả luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
  - Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền (Civil Rights Act) năm 1964 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
  - Đạo Luật Chống Phân Biệt Đối Xử Về Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
  - Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act) năm 1973.
  - Tiêu Đề IX của Tu Chính Án Giáo Dục (Education Amendments) năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
  - Mục II và Mục III của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act).

- Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân Và Chăm Sóc Sức Khỏe Giá Cả Phải Chăng (Patient Protection and Affordable Care Act).
- Quý vị có thể được hưởng các quyền khác theo luật của tiểu bang về điều trị sức khỏe hành vi. Để liên hệ với Đại diện hỗ trợ quyền bệnh nhân tại quận của quý vị, vui lòng liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được liệt kê trên trang bìa của cẩm nang.

## **Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi**

### ***Tôi Có Những Quyền Gì Nếu Quận Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn Nhận Hoặc Có Nhu Cầu?***

Nếu quận của quý vị từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị cho là mình cần, quý vị có quyền nhận được văn bản thông báo từ quận. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi”. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng

cách kháng nghị. Nội dung các phần bên dưới sẽ cung cấp thông tin về Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

### ***Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi Là Gì?***

Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi được hiểu là khi quận đưa ra bất kỳ hành động nào sau đây:

- Từ chối hoặc hạn chế cấp phép cho dịch vụ yêu cầu. Bao gồm các quyết định căn cứ trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, tính cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, môi trường triển khai dịch vụ hoặc mức độ hiệu quả của quyền lợi được bảo hiểm.
- Giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ đã phê duyệt trước đó;
- Từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần dịch vụ;

- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Chậm trễ trong việc giải quyết khiếu nại và kháng nghị trong khoảng thời gian quy định.  
Thời hạn bắt buộc được quy định như sau:
  - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại lên quận nhưng quận không đưa ra văn bản trả lời về quyết định đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị lên quận nhưng quận không đưa ra văn bản trả lời về quyết định đối với kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị đã nộp đơn kháng nghị cấp tốc nhưng không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của thành viên.

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

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

- Thanh toán cho dịch vụ.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không được đài thọ.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhận được từ hệ thống cung cấp không trong quy định.
- Yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.



**Lưu ý:** Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị cấp tốc của quý vị không được giải quyết đúng thời hạn hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ theo quy định thời gian cung cấp dịch vụ của quận.

### ***Thời Hạn 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 cắt giảm dịch vụ sức khỏe hành vi đã phê duyệt trước đó.
- Cho thành viên trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày đưa ra quyết định từ chối thanh toán hoặc quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi toàn bộ/một phần các dịch vụ sức khỏe hành vi đã yêu cầu.

***Liệu Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Mà Tôi Mong Muốn Không?***

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị lên quận hoặc nếu quý vị đã thực hiện xong quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Khi liên hệ với quận, hãy thông báo rằng quý vị đã gặp phải tình huống bất lợi khi sử dụng dịch vụ nhưng chưa nhận được thông báo. Cẩm nang này có nêu thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và cũng sẽ có sẵn tại văn phòng nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

***Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?***

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

- Những hành động mà quận thực hiện có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do đưa ra quyết định.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang dùng làm cơ sở cho việc đưa ra quyết định.
- Quyền kháng nghị của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn kháng nghị lên quận.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về đơn kháng nghị của quý vị.
- Cách yêu cầu kháng nghị cấp tốc hoặc Phiên

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang khẩn cấp.

- Cách nhận trợ giúp khi nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Thời hạn để nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền được tiếp tục sử dụng dịch vụ của quý vị trong khi chờ quyết định đối với kháng nghị hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu duy trì các dịch vụ này và liệu Medi-Cal có chi trả chi phí cho các dịch vụ này hay không.
- Thời hạn quý vị phải nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn duy trì dịch vụ liên tục.

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

Khi quý vị nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Đối Với Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ mọi 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 giải thích.

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

## **Trách Nhiệm Của Thành Viên**

### ***Tôi Có Trách Nhiệm Gì Với Tư Cách Là Thành Viên Medi-Cal?***

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

- Đi khám bệnh theo đúng lịch hẹn. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nhất nếu hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ của mình để đặt ra mục tiêu cho việc điều trị và thực hiện theo những mục tiêu đó. Nếu quý vị không thể tham gia cuộc hẹn, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ trước ít nhất 24 giờ và sắp xếp lại lịch hẹn vào một thời điểm khác.
- Luôn mang theo Thẻ Định Danh Quyền Lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) và giấy tờ tùy thân có ảnh khi quý vị đi điều trị.

- Thông báo cho bác sĩ biết nếu quý vị cần phiên dịch viên trước cuộc hẹn.
- Thông báo cho bác sĩ biết mọi lo lắng về sức khỏe của quý vị. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về nhu cầu của mình thì việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Hỏi nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Quan trọng là quý vị phải hiểu đầy đủ những thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Thực hiện các bước hành động theo kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đã thống nhất.
- Liên hệ với quận nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ và quận

nếu quý vị thông tin cá nhân của quý vị có sự thay đổi. Bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.

- Đối xử với nhân viên chăm sóc quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo:
  - Sở Y tế yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ có gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng trong chương trình Medi-Cal hãy gọi đến Đường Dây Nóng Xử Lý Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này sẽ được miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng bằng e-mail tới [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu



trực tuyến tại

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### ***Tôi Có Phải Trả Tiền Cho Medi-Cal Không?***

Hầu hết mọi người tham gia Medi-Cal không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi dựa trên 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 đối với quy mô gia đình, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn mức giới hạn của Medi-Cal đối với quy mô gia đình, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ y tế hoặc

sức khỏe hành vi của mình. Số tiền quý vị phải trả được gọi là “chia sẻ chi phí”. Sau khi quý vị đã thanh toán phần “chia sẻ chi phí” của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm trong tháng đó. Trong những tháng không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất cứ khoản nào.

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

## **THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN**

**Dịch Vụ Phục Hồi Và Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (BHRS) Quận Marin cung cấp:**

**Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cảnh Ngộ (xem trang 32)**

**Quản Lý Thay Đổi Hành Vi (xem trang 43)**

### **CÓ SẴN DỊCH VỤ BỔ SUNG VỀ RỐI LOẠN SỬ DỤNG CHẤT**

**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**

**phù hợp với văn hóa; hỗ trợ năng lực phục vụ bệnh nhân của các cơ sở này; duy trì**

**và bảo vệ sức khỏe; cải thiện kết quả điều trị và chất lượng cũng như trải nghiệm**

**chăm sóc; đồng thời giảm thiểu sự chênh lệch hiện có trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc.**

• Thực hành chăm sóc sức khỏe truyền thống bao gồm hai loại dịch vụ mới: Dịch vụ Chữa Lành Truyền Thống và Người Hỗ Trợ Tự Nhiên. Các dịch vụ Chữa Lành Truyền Thống bao gồm liệu pháp âm nhạc (như âm nhạc và bài hát truyền thống, khiêu vũ, đánh trống), thực hành tâm linh (như nghi lễ, lễ cúng, các phương thuốc thảo dược), và các phương pháp tích hợp khác. Các dịch vụ Người Hỗ Trợ Tự Nhiên có thể hỗ trợ điều hướng hệ thống dịch vụ, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự quản lý và hỗ trợ vượt qua sang chấn tâm lý.

Vui lòng liên hệ 1-888-818-1115 để biết thêm thông tin hoặc truy cập <https://www.marinbhrs.org/>

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

Phân biệt đối xử là hành vi trái với quy định pháp luật. BHRS Quận Marin tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. BHRS Quận Marin không phân biệt đối xử hoặc kỳ thị bất kỳ ai trái quy định vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, cội nguồn, nguồn gốc quốc gia, định danh dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.

BHRS Quận Marin cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp tốt hơn, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
  - Thông tin được trình bày ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi braille - chữ dành cho người khiếm thị, âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể tiếp cận)

- Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải Tiếng Anh bao gồm:
  - Thông 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 đường dây liên lạc Hỗ Trợ Tiếp Cận BHRS Quận Marin 24/7 bằng cách gọi điện đến số 1-888-818-1115. Hoặc, nếu khả năng nghe nói của quý vị không tốt, vui lòng gọi TTY 711. Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị bằng chữ nổi braille - chữ dành cho người khiếm thị, chữ in lớn, âm thanh hoặc các định dạng điện tử có thể tiếp cận.

## **CÁCH NỘP KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị cho rằng BHRS Quận Marin không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, cội nguồn, nguồn gốc quốc gia, định danh dân tộc, tuổi tác, tình

trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Đơn Vị Quản Lý Chất Lượng Của Dịch Vụ Phục Hồi Và Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (BHRS) Quận Marin. Quý vị có thể nộp khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc trực tuyến:

- Qua điện thoại: Liên hệ với đường dây Hỗ Trợ Tiếp Cận BHRS Quận Marin 24/7 theo số 1-888-818-1115. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc truyền đạt tốt, vui lòng gọi 711.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu khiếu nại hoặc viết thư gửi đến:

94903 BHRS Quality Management Unit  
20 San Pedro Rd., San Rafael, CA

- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ hoặc gặp Đội Ngũ Hỗ Trợ Tiếp Cận BHRS Quận Marin và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Nộp trực tuyến: Truy cập trang web BHRS Quận Marin tại

<https://www.marinbhhs.org/clients-caregivers/grievance-brochure>

or email: [BHR SQM@marincounty.gov](mailto:BHR SQM@marincounty.gov)

---

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – TRUY CẬP TRANG WEB CỦA SỞ Y TẾ CALIFORNIA**

Quý vị cũng có thể khiếu nại dân quyền Với Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights) của Sở Y Tế California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến:

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

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
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>

- Nộp trực tuyến: Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

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

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể khiếu nại dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services) qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương tiện điện tử:

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

- Bảng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư tới:

**U.S. Department of Health and Human Services**

**200 Independence Avenue, SW**

**Room 509F, HHH Building**

**Washington, D.C. 20201**

- Mẫu khiếu nại có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Nộp trực tuyến: Truy cập Cổng Thông Tin Khiếu Nại Của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>