

# Quận Marin

## Cẩm Nang Về Sức Khỏe

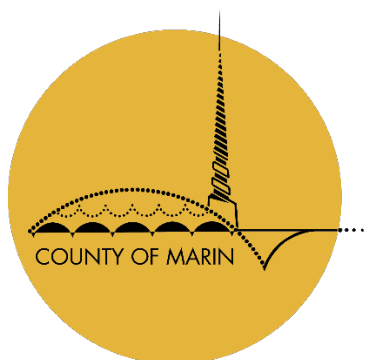
### Hành Vi Dành Cho Hội Viên

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

Dịch vụ Phục hồi và Chăm sóc Sức khỏe Hành vi  
(Behavioral Health and Recovery Services, BHRS)

250 Bon Air Road  
Greenbrae, CA 94904

1-888-818-1115 (24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần)



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

---

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

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

## **English**

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.

## **العربية (Arabic)**

يُرجى 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 برايل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-818-1115] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

## **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-888-818-1115] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք [1-888-818-1115] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## **ខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-888-818-1115] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-888-818-1115] (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## **繁體中文 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-888-818-1115] (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 (Farsi)**

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

### **हिंदी (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।

### **Hmoob (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 (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 (Korean)**

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

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງ [1-888-818-1115] (TTY: 711). ອົງມົຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງ [1-888-818-1115] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-818-1115] (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 nzoih 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 (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-818-1115] (TTY: 711)। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-818-1115] (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-818-1115] (линия ТТУ: [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 ТТУ: [711]). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **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 (Filipino)**

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 kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-818-1115] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

### **ภาษาไทย (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

### **Українська (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.

### **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.....	6
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN.....	8
MỤC ĐÍCH CỦA CẨM NANG NÀY.....	9
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI.....	10
TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI.....	13
CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ.....	20
QUYỀN TRUY CẬP VÀO HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ CỦA NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	23
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	24
CÁC DỊCH VỤ CHO PHÉP TƯ VẤN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC DỊCH VỤ THĂM KHÁM TỪ XA.....	46
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT SỰ CỐ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG.....	47
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	59
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM.....	60
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ.....	70
THÔNG BÁO VỀ THỰC HÀNH BẢO MẬT.....	73
THUẬT NGỮ CẦN BIẾT.....	89
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ.....	98



## **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 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, 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. Quận cũng có

thể cung cấp các công cụ và dịch vụ hỗ trợ cho thành viên gia đình, bạn bè hoặc bất kỳ người nào khác phù hợp để giao tiếp thay mặt cho quý vị. 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 để yêu cầu 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 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>

Nộp đơn khiếu nại và kháng nghị: [BHRSQM@marincounty.gov](mailto:BHRSQM@marincounty.gov)

Can thiệp Khủng hoảng Lưu động BHRS **(415) 473-6392**

Đơn vị Ổn định Khủng hoảng BHRS (Crisis Stabilization Unit, CSU) **(415) 473-6666**

### **Tôi phải 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 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 lợi ích 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 Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại

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

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

## THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE 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 các dịch vụ trợ giúp dành cho quý vị. 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 Tiếp cận 24/7 được liệt kê trên trang bìa của cẩm nang này. Chương trình chăm sóc có quản lý (managed care plan) 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 đài thọ. 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 đến các dịch vụ trợ giúp 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, đôi khi không rõ lý do, chẳng hạn như:
  - 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 và nói năng logic, khó giải thích được
- Gặp vấn đề về thính giác, thị giác, 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:
  - Giảm cân hoặc tăng cân đột ngột
  - Mất đồ và đồng tử to 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 như:
  - 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 bí mật hoặc nhu cầu bí mật về tiền bạc
- Gặp rắc rối với pháp luật do sức khỏe tâm thần hoặc việc sử dụng rượu, ma túy

## **Hội viên dưới 21 tuổi**

### ***Làm sao để biết khi nào một đứa trẻ hoặc người dưới 21 tuổi cần được trợ giúp?***

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 của quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả tầm soát hoặc đánh giá cho thấy cần sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi, quận sẽ sắp xếp để con em của quý vị 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 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 không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận dịch vụ điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú nếu chuyên gia điều trị tin rằng trẻ đủ trưởng thành để tham gia các dịch vụ sức khỏe hành vi. 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 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 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
- Thật sự có ý định hoặc cố gắng tự hại, tự tử
- Đánh nhau liên tục, sử dụng vũ khí hoặc thật sự có ý định 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 bìla cầm 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 hội 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 dựa vào 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 không cần cho phép trước;
- Trong vòng 96 giờ đối với tình trạng khẩn cấp cần cho phép trước;
- 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 một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu triển khai dịch vụ 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 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp không cần cho phép trước;
- Trong vòng 96 giờ đối với tình trạng khẩn cấp cần cho phép trước;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu tham gia dịch vụ của Chương trình Điều trị Lạm dụng Chất gây 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 cảm 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 cảm nang này.

### **Dịch vụ cấp cứu là gì?**

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho các hội viên gặp phải tình trạng bệnh lý bất ngờ, bao gồm tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần. Tình trạng y tế cấp cứu là tình trạng có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) đến mức một người bình thường có thể dự kiến 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 ra tác 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 khẩn cấp về tâm thần 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.
- Ngay lập tức không thể tự đáp ứng các nhu cầu của mình, chẳng hạn như thực phẩm, quần áo, nơi ở, an toàn cá nhân hoặc tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ tình trạng sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện nghiêm trọng.

Dịch vụ cấp cứu sẽ luôn được cung cấp 24/7 cho các hội 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 làm ảnh hưởng đến khả năng sinh hoạt bình thường 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 những 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 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 tâm lý, 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 y tế cần thiết 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. Hãy gọi đến quận của quý vị theo số điện thoại trên bìa cảm nang này để hỏi thêm thông tin.

Quá trình phê duyệt của quận phải tuân theo thời hạn cụ thể.

- Đối với việc phê duyệt điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện tiêu chuẩn, quận phải quyết định yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc.
  - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp 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 hoặc chấm dứt dịch vụ, 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 các quy trình chấp thuận của họ.

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 bệnh của quý vị. Đối với các hội 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 hội 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 tại 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 cung cấp, còn gọi là Medi-Cal Rx, đều được bảo hiểm 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 Quản Lý Y Tế 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 trong các cơ sở chăm sóc ban đầu, đồng thời thực hiện sàng lọc thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Chương trình cũng phải chi trả dịch vụ rối loạn lạm dụng

chất gây nghiện dành cho hội 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 hội viên từ 11 tuổi trở lên. Chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc (còn gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc) tại cơ sở chăm sóc ban đầu, 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 hội 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 Phải Cần Đến Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Tâm Thần Tại Bệnh Viện?**

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

- Gây nguy hiểm cho bản thân, người khác hoặc tài sản.
- Không thể tự chăm sóc bản thân về thức ăn, quần áo, nơi ở, an toàn cá nhân hoặc chăm sóc y tế cần thiết.
- 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 Mình Cần?**

Quận của quý vị phải đăng tải danh bạ nhà cung cấp hiện hành trực tuyến. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh bạ nhà cung cấp trong phần Thông tin Liên hệ của 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 tài liệu danh sách các nhà cung cấp hoặc yêu cầu gửi qua bưu điện nếu cần.

**Lưu ý:** Quận có thể đặt ra một số giới hạn đối với việc quý vị lựa chọn nhà cung cấp cho các dịch vụ sức khỏe hành vi. 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 trong diện bảo hiểm 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 hội 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 bản địa.

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

Nếu quý vị đang nhận 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, 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 tiêu cực 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 lâu dài 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 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 lâu dài 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 Medi-Cal 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 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. Quận của quý vị có thể có thông tin sẵn có trên trang web để quý vị cân nhắc trước khi lựa chọn hình thức nộp đơn nhằm nhận thông tin theo cách này. Để biết thêm thông tin về khả năng tiếp cận của quý vị, hãy liên hệ với quận bằng cách tham khảo phần "County Contact Information" (Thông tin Liên hệ của Quận) trong cuốn 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 dựa vào gia đình giúp những người mắc bệnh 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**

- Đây là chương trình giúp các hội 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 mắc bệnh 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 hội viên và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
  - Theo dõi tiến độ của hội 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, 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 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 y tế 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 mắc bệnh 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 tại nhà cho những người mắc bệnh 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 mắc bệnh 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 hội viên cần được điều trị 24/7, hội viên đó phải ở lại bệnh viện 24 giờ một ngày.

### ***Dịch vụ của 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 hội viên có độ tuổi tối đa là 21. Những dịch vụ này đều được thiết kế riêng cho từng hội viên. Hội viên nhận dịch vụ này phải là hội 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 Medi-Cal 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 trẻ tập thể dành cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc rất nghiêm trọng.
- 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 môi trường 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.

### ***Điều phối Chăm sóc Tích cực***

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. 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 hội viên hỗ trợ chuyên nghiệp (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp dịch vụ và người quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hội 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 cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp theo cách dựa trên thế mạnh, cá nhân hóa, định hướng bởi khách hàng và phù hợp về văn hóa cũng như ngôn ngữ.
- 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 Tại nhà Chuyên sâu***

- Những dịch vụ này đều được thiết kế riêng cho từng hội viên. Bao gồm các biện pháp can thiệp dựa trên thế 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 Tại nhà Chuyên sâu 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 thể của gia đình. Dịch vụ này được cung cấp cho hội viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện. 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 biệt, ngắn hạn, và dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên sâu theo cách tiếp cận nhận thức về chấn thương tâm lý 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 hội 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.

### **Liệu pháp Tương tác giữa Cha mẹ-Con cái (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT)**

- PCIT là một chương trình giúp đỡ trẻ em từ 2-7 tuổi có những hành vi khó khăn và giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc của các em học những cách mới để xử lý những hành vi đó. Những hành vi này có thể bao gồm việc trở nên tức giận hoặc không tuân theo các quy tắc.
- Thông qua Liệu pháp Tương tác giữa Cha mẹ – Con cái (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT), cha mẹ hoặc người chăm sóc sẽ đeo tai nghe trong khi chơi cùng con trong một phòng chơi chuyên biệt. Một chuyên gia trị liệu quan sát từ phòng khác hoặc qua video và đưa ra lời khuyên cho cha mẹ hoặc người chăm sóc thông qua tai nghe. Chuyên gia trị liệu giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc học cách khuyến khích hành vi lành mạnh và cải thiện mối quan hệ của họ với trẻ.

### **Liệu pháp Gia đình Chức năng (Functional Family Therapy, FFT)**

- Trị liệu Gia đình Chức năng (FFT) là một chương trình tư vấn ngắn hạn và tập trung dành cho các gia đình và thanh thiếu niên từ 11-18 tuổi có những hành vi khó khăn hoặc gặp rắc rối trong việc giải quyết cảm xúc của họ. Điều này có thể bao gồm việc vi phạm các quy tắc, đánh nhau hoặc sử dụng ma túy.
- FFT phối hợp với gia đình của thanh thiếu niên và đôi khi cả các hội viên khác trong hệ thống hỗ trợ của thanh thiếu niên như giáo viên hoặc bác sĩ để giúp giảm thiểu hành vi không lành mạnh của thanh thiếu niên.

### **Liệu pháp Đa hệ thống (Multisystemic Therapy, MST)**

- MST là một chương trình dựa vào gia đình dành cho thanh thiếu niên từ 12-17 tuổi có những khó khăn nghiêm trọng về hành vi. MST thường được sử dụng cho thanh thiếu niên từng gặp rắc rối với pháp luật hoặc có nguy cơ dính líu đến pháp luật, hoặc có nguy cơ bị tách khỏi nhà do hành vi của họ.

- MST huy động các hỗ trợ từ gia đình và cộng đồng trong trị liệu để giúp thanh thiếu niên giải quyết các hành vi như vi phạm pháp luật hoặc sử dụng ma túy. MST cũng giúp cha mẹ học các kỹ năng để giúp họ xử lý các hành vi này tại nhà, với bạn bè đồng trang lứa, hoặc trong các môi trường cộng đồng khác.
- Thông qua Liệu pháp Đa hệ thống (Multisystemic Therapy, MST), cha mẹ và người chăm sóc có thể học cách xử lý những thách thức khi nuôi dạy con cái hoặc thanh thiếu niên. Họ cũng sẽ học cách đối phó tốt hơn với các vấn đề ở nhà, với bạn bè hoặc trong khu phố. Chương trình tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và tập trung vào việc giúp đỡ các gia đình ngay tại nhà và cộng đồng. Chương trình cũng hợp tác với các trường học, cảnh sát và tòa án.
- Tần suất các gia đình gặp gỡ chương trình có thể thay đổi. Một số gia đình có thể chỉ cần các buổi kiểm tra ngắn, trong khi những gia đình khác có thể gặp gỡ trong hai giờ mỗi ngày hoặc mỗi tuần. Sự hỗ trợ này thường kéo dài từ 3 đến 5 tháng.

### ***Tái hòa nhập Sau khi Chấp hành án***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội 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 ra tù, 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 Lạm dụng Chất gây nghiện để tiếp tục được Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là hội 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 Ngang hàng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng 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. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận cùng lúc quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc dịch vụ thuộc Hệ thống Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất kích thích Medi-Cal. Chuyên gia Hỗ trợ Ngang hàng trong Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng 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, định 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.
- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng Medi-Cal là tùy theo quyết định của các quận tham gia. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ 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 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 dựa vào 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 tiếp trực tiếp có hỗ trợ hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### ***Điều trị Cộng đồng Chủ động (Assertive Community Treatment, ACT) (khác nhau tùy theo quận)***

- ACT là một dịch vụ giúp đỡ những người có nhu cầu sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Những người cần ACT thường là những người đã từng nhập viện, đến phòng cấp cứu, ở trong các trung tâm điều trị và/hoặc gặp rắc rối với pháp luật. Họ cũng có thể đã từng vô gia cư hoặc không thể nhận được sự giúp đỡ từ các phòng khám thông thường.
- ACT điều chỉnh các dịch vụ cho phù hợp với từng người và nhu cầu riêng của họ. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn và học cách sống trong cộng đồng của họ. Một nhóm gồm các chuyên gia khác nhau làm việc cùng nhau để cung cấp tất cả các loại hình hỗ trợ và điều trị. Nhóm này giúp mọi người về sức khỏe tâm thần, dạy họ những kỹ năng sống quan trọng, điều phối việc chăm sóc của họ và cung cấp hỗ trợ trong cộng đồng. Mục tiêu tổng thể là giúp mỗi người phục hồi sau tình trạng sức khỏe hành vi và sống một cuộc sống tốt đẹp hơn trong cộng đồng.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp ACT. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Phương pháp Điều trị Cộng đồng Chủ động Pháp y (Forensic Assertive Community Treatment, FACT) (khác nhau tùy theo quận)***

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

**Chương Trình Chăm sóc Chuyên khoa Phối hợp (Coordinated Specialty Care, CSC) dành cho Bệnh nhân mắc Bệnh loạn thần Giai đoạn Đầu (First Episode Psychosis, FEP) (khác nhau tùy theo quận)**

- CSC là dịch vụ giúp những người lần đầu trải qua tình trạng loạn thần. Có nhiều triệu chứng của rối loạn tâm thần, bao gồm nhìn thấy hoặc nghe thấy những điều mà người khác không thấy hoặc nghe thấy. CSC cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và phối hợp trong giai đoạn đầu của loạn thần, giúp ngăn ngừa việc nằm viện, thăm khám phòng cấp cứu, thời gian điều trị tại các trung tâm, rắc rối pháp lý, sử dụng chất gây nghiện và tình trạng vô gia cư.
- CSC tập trung vào từng người và nhu cầu riêng của họ. Một nhóm gồm các chuyên gia khác nhau làm việc cùng nhau để cung cấp tất cả các loại hình trợ giúp. Họ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy các kỹ năng sống quan trọng, điều phối chăm sóc và cung cấp hỗ trợ trong cộng đồng. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn, kiểm soát các triệu chứng và sống tốt trong cộng đồng của họ.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ Chăm sóc Chuyên khoa Phối hợp (CSC) cho Loạn thần Giai đoạn Đầu (First Episode Psychosis, FEP. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

**Dịch vụ Clubhouse (khác nhau tùy theo quận)**

- Clubhouse là những nơi đặc biệt giúp mọi người phục hồi sau các tình trạng sức khỏe hành vi. Họ tập trung vào thể mạnh của mọi người và tạo ra một cộng đồng hỗ trợ.
- Tại một Clubhouse, mọi người có thể tìm việc làm, kết bạn, học hỏi những điều mới và phát triển các kỹ năng để cải thiện sức khỏe và sự an sinh của họ. Mọi người cũng làm việc cùng với nhân viên Clubhouse để đóng góp cho các nhu cầu chung của Clubhouse, chẳng hạn như làm bữa trưa cho các hội viên Clubhouse khác. Mục tiêu là giúp mọi người trở thành thành viên của một cộng đồng, khuyến khích người khác đạt được mục tiêu của họ, và cải thiện chất lượng cuộc sống tổng thể của họ.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Clubhouse. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (Community Health Worker, CHW) Tăng cường (khác nhau tùy theo quận)***

- Các Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) là những nhân viên y tế được đào tạo đặc biệt và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường là giúp ngăn chặn bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Các Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như các dịch vụ dự phòng CHW thông thường, nhưng chúng được điều chỉnh cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp thêm sự hỗ trợ để giữ cho các hội viên này khỏe mạnh và an ổn.
- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa bệnh mạn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; dinh dưỡng, chăm sóc trước và sau sinh, kế hoạch hóa gia đình, thúc đẩy sức khỏe và tư vấn, bao gồm cai thuốc lá và xây dựng kế hoạch hành động để phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Việc làm Được Hỗ trợ (khác nhau tùy theo quận)***

- Mô hình Sắp xếp và Hỗ trợ Cá nhân (Individual Placement and Support, IPS) của Việc làm Được Hỗ trợ (Supported Employment) là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm và giữ các công việc cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia Việc làm Được Hỗ trợ IPS (IPS Supported Employment), mọi người có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi của mình khỏi tình trạng sức khỏe hành vi.
- Chương trình này cũng giúp cải thiện sự độc lập, cảm giác thuộc về và sức khỏe cũng như sự an lành tổng thể.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ Việc làm Được Hỗ trợ. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ Tiếp cận Nội bộ (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ Tiếp cận Nội bộ Chuyển tiếp Cộng đồng giúp những người đang ở trong bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở y tế trong thời gian dài hoặc có nguy cơ phải ở đó trong thời gian dài. Chương trình sẽ phối hợp với quý vị, gia đình của quý vị, bệnh viện hoặc cơ sở y tế và những người hỗ trợ khác để giúp quý vị tái hòa nhập cộng đồng. Mục tiêu là giúp quý vị giảm thời gian phải điều trị tại các bệnh viện tâm thần hoặc các cơ sở chăm sóc 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 mắc chứng 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 Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà quý vị hoặc tại 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 về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine, ASAM)***

Quận hoặc nhà cung cấp sẽ sử dụng công cụ của Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine) để tìm mức độ chăm sóc phù hợp. 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 ngăn và Giới thiệu điều trị (Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ cấp độ 0.5)***

Sàng lọc, Đánh giá, Can thiệp ngăn 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 theo mô hình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ và chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal dành cho các hội 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 bảo hiểm, bao gồm dịch vụ này cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch vụ Can thiệp Sớm***

Dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ thuộc Hệ thống Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất kích thích Medi-Cal dành cho các hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội 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 hội viên dưới 21 tuổi.

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

Hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ được mô tả 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, hội 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 liên quan đến 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 hội 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 về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ cấp độ 1)***

- Hội 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 hội 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, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với chứng rối loạn lạm dụng opioid, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với 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 Ngoại trú Chuyên sâu (Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ cấp độ 2.1)***

- Hội viên có thể sử dụng Dịch vụ 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 hội 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 Ngoại trú. Sự khác biệt chủ yếu là số giờ dịch vụ nhiều hơn.

***Nhập viện Bán thời gian (khác nhau tùy theo quận) (Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ cấp độ 2.5)***

- Hội 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 cho phép của quận) (Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện 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 hội viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội 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.
- Các 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, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với chứng rối loạn lạm dụng opioid, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với 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 hội viên nhận thuốc điều trị cai nghiện bên ngoài cơ sở. Nếu chỉ cung cấp thông tin liên hệ của các nhà cung cấp Điều trị Cai nghiện

bằng Thuốc, 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 hội viên được bảo hiểm theo Hệ thống Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất kích thích Medi-Cal.

***Dịch vụ Điều trị Nội trú (cần sự cho phép của quận) (khác nhau tùy theo quận) (Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine) 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 bắt 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. 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, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với chứng rối loạn lạm dụng opioid, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với 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 Lạm dụng Chất gây nghiện***

- Chương trình Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện 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 Lạm dụng Chất gây nghiện phải cung cấp thuốc cho các hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone, và disulfiram.
- Mỗi hội 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 Lạm dụng Chất gây nghiện 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, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với chứng rối loạn lạm dụng opioid, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với 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, hội viên cũng đều sẽ được giám sát trong suốt quy trình quản lý cai nghiện. Hội 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, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với chứng rối loạn lạm dụng opioid, Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc đối với 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.

### ***Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc***

- Dịch vụ Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc được cung cấp sẵn tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc 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. Hội viên có quyền được cung cấp Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc 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 (chỉ được cung cấp bởi các Chương trình Điều trị Lạm dụng Ma túy)
- Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc 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. Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc 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 Ngoại trú Chuyên sâu và Điều trị Nội trú.
- Hội viên cũng có thể tiếp cận Điều trị Cai nghiện bằng Thuốc 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 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 hội 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 ra tù, 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 Lạm dụng Chất gây nghiện để tiếp tục được Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc sau khi ra tù. Để nhận được các dịch vụ này, cá nhân phải là hội 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 Ngang hàng Medi-Cal (khác nhau tùy theo quận)***

- Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng 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. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận cùng lúc quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc dịch vụ thuộc Hệ thống Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất kích thích Medi-Cal. Chuyên gia Hỗ trợ Ngang hàng trong Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng 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 Ngang hàng Medi-Cal gồm có huấn luyện riêng và huấn luyện theo nhóm, tổ chức nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, định 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.
- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể đang sống ở quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Ngang hàng Medi-Cal là tùy theo quyết định của các quận tham gia. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch vụ Phục hồi***

- Dịch vụ Phục hồi có thể là một phần quan trọng trong 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 (khác nhau tùy theo quận)**

- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện tham gia dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ bắt 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 của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch vụ Quản lý 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 hội 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 hội 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 hội 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 dựa vào 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 tiếp trực tiếp có hỗ trợ hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### ***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 về mặt văn hóa, hỗ trợ các cơ sở này phục vụ bệnh nhân, duy trì và nâng cao sức khỏe, cải thiện kết quả sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm chăm sóc.
- Thực hành chăm sóc sức khỏe truyền thống bao gồm hai loại dịch vụ mới: Các dịch vụ Chữa lành Truyền thống và Người hỗ trợ Tự nhiên. Các dịch vụ Chữa lành Truyền thống bao gồm trị liệu bằng âm nhạc (như âm nhạc và bài hát truyền thống, múa, đánh trống), tâm linh (như nghi lễ, tập tục, thảo dược) và các phương pháp tích hợp khác. Các dịch vụ Người hỗ trợ Tự nhiên (Natural Helper) có thể giúp hỗ trợ điều hướng, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự quản lý, và hỗ trợ chấn thương tâm lý.
- 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 này.

***Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (Community Health Worker Services, CHW) Tăng cường (khác nhau tùy theo quận)***

- Các Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) là những nhân viên y tế được đào tạo đặc biệt và là những hội viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường là giúp ngăn chặn bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Các Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như các dịch vụ dự phòng CHW thông thường, nhưng chúng được điều chỉnh cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp thêm sự hỗ trợ để giữ cho các hội viên này khỏe mạnh và an ổn.
- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa bệnh mạn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; dinh dưỡng, chăm sóc trước và sau sinh, kế hoạch hóa gia đình, thúc đẩy sức khỏe và tư vấn, bao gồm cai thuốc lá và xây dựng kế hoạch hành động để phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Tăng cường. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

***Việc làm Được Hỗ trợ (khác nhau tùy theo quận)***

- Mô hình Sắp xếp và Hỗ trợ Cá nhân (IPS) của Việc làm Được Hỗ trợ (Supported Employment) là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm và giữ các công việc cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia Việc làm Được Hỗ trợ IPS (IPS Supported Employment), mọi người có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi của mình khỏi tình trạng sức khỏe hành vi.
- Chương trình này cũng giúp cải thiện sự độc lập, cảm giác thuộc về và sức khỏe cũng như sự an lành tổng thể.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ Việc làm Được Hỗ trợ. Tham khảo phần “Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị” ở cuối cẩm nang này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

## **CÁC DỊCH VỤ 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 SỰ CỐ: 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: Một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang (State Fair Hearing) là một cuộc họp với một thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS) nếu quận từ chối 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 bìa cẩm nang 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?***

Phàn nàn là bất kỳ sự bày tỏ không hài lòng nào của quý vị đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi của mình mà không thuộc phạm vi của quy trình kháng nghị hoặc Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Điều này bao gồm những lo ngại về chất lượng chăm sóc quý vị, cách quý vị được nhân viên và nhà cung cấp đối xử, và những bất đồng về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc quý vị.

Ví dụ về khiếu nại:

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

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

Quy 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 một người khác hành động thay mặt mình, quý vị có thể được yêu cầu ký vào một mẫu đơn cho phép, trao cho quận của quý vị quyền 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 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. Đừng ngần ngại thông báo các vấn đề cho quận biết. Quận sẽ luôn làm việc với quý vị để tìm ra giải pháp giải quyết các lo ngại của quý vị.

### **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 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 quyết định bất lợi đối với quyền lợi mà quận đưa ra.
- 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 hội 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 bìa cẩm nang 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 cẩm nang này; hoặc
  - Nộp đơn kháng nghị của quý vị qua email hoặc fax. Vui lòng tham khảo mục "County Contact Information" (Thông tin Liên hệ của Quận) trong sổ tay này để tìm phương thức phù hợp (ví dụ: email, fax) nhằm nộp đơn kháng nghị.

### ***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 quyết định bất lợi đối với quyền lợi mà quận đưa ra.

### ***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 bì 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 của Quý vị” 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 hội 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 vận chuyển phi 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 vận chuyển phi 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 vận chuyển y tế nhưng không thuộc diện cấp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định dịch vụ vận chuyển 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 Hội viên

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

Là hội viên Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ quận của quý vị. Khi tiếp cận các dịch vụ 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 hội 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 do quận cung cấp đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các hội viên đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. 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 các dịch vụ phù hợp về mặt 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?***

Một Quyết định Bất lợi về Quyền lợi được định nghĩa bởi bất kỳ hành động nào sau đây do quận thực hiện:

- 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 hội 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. Thông báo sẽ giải thích quy trình mà quận sử dụng để đưa ra quyết định và bao gồm mô tả về các tiêu chí hoặc hướng dẫn đã được sử dụng để xác định liệu dịch vụ có cần thiết về mặt y tế hay không.

Nội dung bao gồm quyết định từ chối:

- Thanh toán cho dịch vụ.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không được bảo hiểm.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ 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 hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày thực hiện hành động chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ sức khỏe hành vi đã phê duyệt trước đó.
- Cho hội 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.
- Nếu lý do từ chối là dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, thông báo sẽ bao gồm một lời giải thích rõ ràng về lý do tại sao quận đưa ra quyết định này. Giải thích này sẽ bao gồm các lý do lâm sàng cụ thể tại sao dịch vụ không được coi là cần thiết về mặt y tế cho quý vị.
- 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.

### ***Tôi Có thể Tiếp tục Nhận Dịch vụ Trong khi Chờ Quyết định Kháng nghị Không?***

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

### ***Tôi cần làm gì để tiếp tục được sử dụng dịch vụ?***

Quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi quận gửi Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi (Notice of Adverse Benefit Determination) hoặc trước ngày quận cho biết dịch vụ sẽ dừng lại, tùy theo ngày nào muộn hơn.
- Quý vị đã nộp đơn kháng nghị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên Thông báo Quyết định Bất lợi đối với Quyền lợi.
- Kháng nghị là về việc ngừng, giảm bớt hoặc đình chỉ một dịch vụ mà quý vị đã và đang nhận được.
- Nhà cung cấp của quý vị đã đồng ý rằng quý vị cần dịch vụ đó.
- Khoảng thời gian mà quận đã phê duyệt cho dịch vụ vẫn chưa kết thúc.

### ***Nếu quận quyết định rằng tôi không cần dịch vụ sau khi kháng nghị thì sao?***

Quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ đã nhận trong thời gian chờ kết quả kháng nghị.

## Trách nhiệm của Hội viên

### *Tôi có trách nhiệm gì với tư cách là hội 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 phen 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 BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ**

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. BHRS Quận Marin tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. BHRS Quận Marin không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ mọi người, hoặc đối xử khác biệt với họ vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, độ tuổi, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tính dục.

BHRS Quận Marin cung cấp:

- Các biện pháp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ 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 (bản in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille, âm thanh hoặc định dạng điện tử để tiếp cận)
- Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải Tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên có trình độ
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với đường dây Truy cập BHRS của quận 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, bằng cách gọi số 1-888-818-1115. Hoặc, nếu quý vị không nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi TTY 711 Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, chữ in cỡ lớn, âm thanh hoặc các định dạng điện tử có khả năng tiếp cận.

### **CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng BHRS Quận Marin đã 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, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới Đơn vị Quản lý Chất lượng của BHRS thuộc Quận Marin.

Quý vị có thể nộp khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với đường dây hỗ trợ Tiếp Cận của BHRS Marin hoạt động 24/7 bằng cách gọi số 1-888-818-1115. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711.
- Bằng văn bản: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

BHRS Quality Management Unit

10 San Pedro Rd., San Rafael, CA 94903

- Trực tiếp: Đến phòng mạch của bác sĩ hoặc Đội Ngũ Hỗ Trợ Tiếp Cận của BHRS tại Quận Marin và cho biết quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Qua phương thức điện tử: Truy cập trang web BHRS Quận Marin tại <https://www.marinbhers.org/clients-caregivers/grievance-brochure> hoặc gửi email tới: [BHRSQM@marincounty.gov](mailto:BHRSQM@marincounty.gov)

---

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – SỞ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)**

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về dân quyền với California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights qua điện thoại, bằng văn bản hoặc phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **711 (Tiếp Âm Tiểu Bang California)**.
- Bằng văn bản: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**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>

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

---

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

Nếu quý vị 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 số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**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>.
- Qua phương thức điện tử: Truy cập Cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

## **THÔNG BÁO VỀ CÁC THỰC TIỄN QUYỀN RIÊNG TƯ**

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình của quận về việc bảo mật hồ sơ y tế luôn có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị khi có yêu cầu. Nếu quý vị đủ tuổi và năng lực để đồng ý với các dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị không bắt buộc phải có sự cho phép của bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc để gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Quý vị có thể yêu cầu quận gửi các thông tin liên lạc về dịch vụ sức khỏe hành vi đến một địa chỉ thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác do quý vị lựa chọn. Đây được gọi là "yêu cầu liên lạc bảo mật". Nếu quý vị đồng ý nhận sự chăm sóc, quận sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ thư tín, địa chỉ email hoặc số điện thoại, quận sẽ gửi các thông tin liên lạc dưới tên quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ.

Quận sẽ đáp ứng yêu cầu của bạn về việc nhận các thông tin liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Hoặc họ sẽ bảo đảm việc liên lạc của quý vị được trình bày đúng theo hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Quận sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác do quý vị lựa chọn. Yêu cầu liên lạc bảo mật của quý vị có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ hoặc gửi yêu cầu mới về liên lạc bảo mật.

Quyền Yêu cầu Liên lạc Bảo mật. Quý vị có quyền yêu cầu cách thức BHRS liên lạc với quý vị về PHI và nơi BHRS gửi các thông tin liên lạc đó. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉ gọi cho quý vị qua số điện thoại cơ quan hoặc gửi thư đến một địa chỉ cụ thể. Yêu cầu của quý vị phải được lập bằng văn bản và nêu rõ phương thức hoặc địa điểm liên lạc mà quý vị ưu tiên. Chúng tôi sẽ đáp ứng mọi yêu cầu hợp lý. Các yêu cầu có thể được gửi đến Bộ phận Tuân thủ HHS, 20 N. San Pedro Rd, San Rafael, CA 94903.

## QUẬN MARIN

Bộ Y tế & Dịch vụ Nhân sinh (Health & Human Services, HHS)

### **Thông báo về Các Thực tiễn Quyền riêng tư (Notice of Privacy Practices, NPP)**

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THỨC THÔNG TIN SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ, CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY. CHÚNG TÔI ĐÃ CẬP NHẬT CÁC THỰC HÀNH VỀ QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA MÌNH ĐỂ PHẢN ÁNH CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ MỚI. ĐIỀU NÀY BAO GỒM VIỆC MỞ RỘNG QUYỀN CỦA BỆNH NHÂN, TĂNG CƯỜNG BIỆN PHÁP AN NINH, THÔNG TIN MỚI VỀ HỒ SƠ SỨC KHỎE SINH SẢN VÀ NGÔN NGỮ ĐƯỢC ĐIỀU CHỈNH ĐỂ PHÙ HỢP HƠN VỚI 42 CFR PHẦN 2, HIPAA VÀ ĐẠO LUẬT HITECH.

VUI LÒNG XEM XÉT KỸ.

Thông Báo này có sẵn bằng các ngôn ngữ khác và các định dạng thay thế đáp ứng các hướng dẫn của Đạo luật Người Khuyết tật Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act, ADA).

Nếu có thắc mắc hoặc cần thêm thông tin, hãy liên hệ với Chuyên viên Bảo mật của Quận:

Đường dây nóng Tuân thủ Quy định của HHS: (888) 413-9462

[HHSCompliance@MarinCounty.Gov](mailto:HHSCompliance@MarinCounty.Gov)

Dành cho người khiếm thính/TTY: (415) 473-3344

Para obtener más información, por favor llame (888) 413-9462

Để biết thêm thông tin xin vui lòng gọi (888) 413-9462

Đạo luật Trách nhiệm Giải trình và Cung cấp Bảo hiểm Y tế năm 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996, "HIPAA") là một đạo luật yêu cầu Quận Marin phải đảm bảo rằng thông tin y tế cá nhân và thông tin điều trị khác của quý vị được giữ kín. Quận Marin cũng có nghĩa vụ cung cấp cho quý vị thông báo này, để nếu Quận đang lưu giữ bất kỳ thông tin sức khỏe cá nhân nào của quý vị, quý vị sẽ biết Quận có thể sử dụng thông tin đó như thế nào, hoặc liệu và bằng cách nào Quận có thể cung cấp thông tin y tế được bảo vệ của quý vị (Protected Health Information, PHI) cho các bên khác.

Đạo luật Công nghệ Thông tin Y tế cho Sức khỏe Kinh tế và Lâm sàng (Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act, HITECH), được ban hành như một phần của Đạo luật Phục hồi và Tái đầu tư Hoa Kỳ năm 2009 (American

Recovery and Reinvestment Act of 2009), giải quyết các mối quan ngại về quyền riêng tư và bảo mật liên quan đến việc truyền tải điện tử thông tin y tế, thông qua một số điều khoản tăng cường việc thực thi dân sự và hình sự các quy tắc HIPAA.

Các chương trình và dịch vụ của Quận Marin đã và đang giữ kín thông tin y tế cá nhân của quý vị. HIPAA thiết lập các tiêu chuẩn tối thiểu cho những biện pháp bảo vệ này.

Thông báo về Thực hành Quyền Riêng tư (NPP) giải thích cách chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị, người có thể truy cập thông tin này, nơi nộp khiếu nại nếu quý vị cho rằng PHI của mình đã bị xử lý không đúng cách, khi nào cần có chấp thuận bằng văn bản có chữ ký cho một số hình thức tiết lộ nhất định, và các quyền riêng tư khác mà quý vị có. Chúng tôi có nghĩa vụ tuân thủ các điều khoản của thông báo này. Chúng tôi bảo lưu quyền thay đổi các điều khoản của thông báo này và áp dụng các thay đổi đó cho tất cả PHI mà chúng tôi lưu giữ.

Thông báo này áp dụng cho tất cả các chương trình và dịch vụ của HHS. Để xem danh sách đầy đủ các chương trình và dịch vụ hiện đang do HHS điều hành, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại: [www.MarinHHS.Org](http://www.MarinHHS.Org)

### **Cách Chúng tôi Có thể Sử dụng và Tiết lộ PHI của Quý vị:**

Sở Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (HHS) Quận Marin ưu tiên tính bảo mật cho PHI của khách hàng chúng tôi. Các bác sĩ, nhân viên lâm sàng và nhân viên của chúng tôi có nghĩa vụ phải duy trì tính bảo mật này. Chúng tôi đã thiết lập các chính sách, quy trình và biện pháp bảo vệ nhằm bảo vệ PHI của quý vị khỏi việc sử dụng hoặc tiết lộ trái phép. Dưới đây là một mô tả ngắn gọn về các mục đích sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị, cùng với một số ví dụ. Xin lưu ý rằng không phải mọi hình thức sử dụng hoặc tiết lộ trong mỗi danh mục đều được liệt kê. Các cách chúng tôi sử dụng và tiết lộ thông tin về HIV/AIDS, sức khỏe sinh sản và lạm dụng chất kích thích cũng như rượu sẽ được mô tả riêng ở phần sau của thông báo này.

**1. Điều trị.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để cung cấp dịch vụ điều trị, quản lý trường hợp và điều phối chăm sóc hoặc để chỉ đạo hoặc đề xuất dịch vụ chăm sóc sức khỏe và bất kỳ dịch vụ liên quan nào như dịch vụ chính phủ hoặc nhà ở. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các nguồn lực cộng đồng và các nhà cung cấp trong quận, những người có thể tham gia vào trường hợp của quý vị hoặc điều trị cho quý vị.

**2. Thanh toán.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị để xác định trách nhiệm của HHS trong việc thanh toán hoặc cho phép chúng tôi lập hóa đơn và thu tiền

thanh toán cho việc điều trị và các dịch vụ liên quan đến sức khỏe. Ví dụ: chúng tôi có thể bao gồm thông tin trong hóa đơn gửi đến Medi-Cal hoặc Medicare để xác định quý vị, chẩn đoán của quý vị và các dịch vụ đã cung cấp nhằm nhận thanh toán.

**3. Các Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để hỗ trợ các hoạt động kinh doanh của HHS. Ví dụ, chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để xem xét và đánh giá quá trình điều trị hoặc để cải thiện chất lượng chăm sóc và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp. Ngoài ra, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho các nhân viên khác hoặc các đối tác kinh doanh thực hiện các dịch vụ thanh toán, tư vấn, sức khỏe hành vi và y tế, kiểm toán, cấp phép, kiểm định, điều tra và các dịch vụ khác cho HHS.

**4. Theo Quy định của Pháp luật.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị khi luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương yêu cầu. Ví dụ: Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services, DHHS) có thể xem xét các nỗ lực tuân thủ của chúng tôi, bao gồm cả việc truy cập PHI của quý vị.

**5. Các Đối tác Kinh doanh.** Đôi khi chúng tôi sử dụng các công ty bên ngoài, được gọi là "đối tác kinh doanh" (Business Associate, BA), để cung cấp một số dịch vụ nhất định. Các dịch vụ này có thể bao gồm xử lý thanh toán, các hoạt động chăm sóc sức khỏe và dịch vụ điều trị. Các Đối tác Kinh doanh (BA) có trách nhiệm bảo vệ PHI của quý vị. Chúng tôi chỉ chia sẻ lượng PHI tối thiểu cần thiết để thực hiện các dịch vụ này. Chúng tôi cũng yêu cầu các đối tác kinh doanh này phải bảo vệ thông tin của quý vị một cách thích hợp. Ví dụ về các BA bao gồm các nhà thầu phụ xử lý PHI thay mặt cho HHS, các công ty thanh toán, Cổng Kế toa Điện tử, Hệ thống Trao đổi Thông tin Y tế, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp hồ sơ sức khỏe điện tử cũng như hồ sơ sức khỏe cá nhân.

**6. Các Hoạt động Giám sát Y tế.** Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các cơ quan liên bang hoặc tiểu bang có thể tiến hành kiểm toán, điều tra, hoạt động giám sát và kiểm tra các chương trình phúc lợi y tế của chính phủ.

**7. Các Hoạt động Y tế Công cộng.** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị với các cơ quan y tế công cộng hoặc cơ quan chính phủ để báo cáo các bệnh, thương tích, tình trạng, bệnh tật và sự kiện cụ thể theo quy định của pháp luật. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị với một cơ quan chính quyền địa phương để hỗ trợ trong đợt bùng phát dịch bệnh trong khu vực, hoặc để tuân thủ luật pháp tiểu bang quản lý an toàn nơi làm việc.

**8. Nạn nhân của Hành vi Lạm dụng, Bỏ bê hoặc Bạo lực Gia đình.** Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin PHI của quý vị với các cơ quan chính phủ để báo cáo nghi ngờ hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình. Chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin này khi pháp luật yêu cầu hoặc khi việc tiết lộ là cần thiết để bảo vệ ai đó khỏi nguy cơ bị tổn hại nghiêm trọng.

**9. Các vụ kiện và hành động pháp lý.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để đáp lại lệnh tòa án hoặc lệnh hành chính, một số trát hầu tòa nhất định hoặc các quy trình pháp lý khác. Chúng tôi cũng có thể sử dụng và tiết lộ PHI trong phạm vi pháp luật cho phép mà không cần sự cho phép của quý vị, chẳng hạn như trong việc bảo vệ chống lại một vụ kiện hoặc trọng tài.

**10. Thực thi Pháp luật.** Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị để giúp xác định vị trí hoặc nhận dạng một người mất tích, nghi phạm hoặc kẻ đào tẩu. Điều này cũng có thể xảy ra khi có nghi ngờ rằng cái chết xảy ra do hành vi phạm tội; để báo cáo một tội phạm xảy ra tại các phòng khám hoặc văn phòng của chúng tôi; hoặc để báo cáo một số loại vết thương, chấn thương hoặc ca tử vong có thể là hậu quả của tội phạm. Thông tin này có thể được tiết lộ cho các cơ quan có thẩm quyền như cảnh sát, văn phòng cảnh sát trưởng hoặc FBI cho mục đích thực thi pháp luật và để đáp ứng các quy trình pháp lý, chẳng hạn như lệnh khám xét hoặc lệnh của tòa án.

**11. Nhân viên Điều tra, Giám định Y khoa và Giám đốc Tang lễ.** Chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị với các giám đốc tang lễ, nhân viên điều tra và giám định y khoa để giúp xác định danh tính thi thể, xác định nguyên nhân tử vong hoặc cho các nhiệm vụ chính thức.

**12. Hiến Tặng, Mắt và Mô.** Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các tổ chức chịu trách nhiệm hiến tặng và cấy ghép nội tạng, mắt hoặc mô.

**13. Nghiên cứu.** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị cho mục đích nghiên cứu nếu được Hội đồng Đánh giá Thẩm định (Institutional Review Board, IRB) phê duyệt. Một Hội đồng Đánh giá Định chế (IRB) là một ủy ban chịu trách nhiệm xem xét và phê duyệt các nghiên cứu liên quan đến những người tham gia là con người để bảo vệ sự an toàn của họ và tính bảo mật cho PHI của họ theo luật liên bang.

**14. Để Ngăn chặn Mọi đe dọa Nghiêm trọng đến Sức khỏe hoặc Sự an toàn.**

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị nếu chúng tôi tin rằng điều đó là cần thiết để ngăn chặn mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của người khác.

**15. Người bị giam giữ.** Là một tù nhân của một cơ sở cải huấn hoặc đang bị một quan chức thực thi pháp luật giam giữ, quý vị có thể không nhận được thông báo về các thực hành quyền riêng tư. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ sở cải huấn hoặc quan chức thực thi pháp luật vì các mục đích cụ thể, chẳng hạn như bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của quý vị hoặc của người khác.

**16. Hoạt động quân sự và an ninh quốc gia.** Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của nhân sự thuộc lực lượng vũ trang cho các cơ quan quân sự có thẩm quyền để thực hiện các nhiệm vụ quân sự. Ngoài ra, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các cơ quan liên bang có thẩm quyền khi cần thiết cho các hoạt động an ninh quốc gia, hoạt động tình báo hoặc bảo vệ tổng thống, các quan chức chính phủ khác cũng như nhân vật cấp cao.

**17. Các Chương trình của Chính phủ về Phúc lợi Công cộng.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị để hỗ trợ quý vị hội đủ điều kiện tham gia các chương trình phúc lợi của chính phủ như Medicare, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung (Supplemental Security Income), hoặc các quyền lợi hoặc dịch vụ có sẵn khác. Chúng tôi cũng có thể liên hệ để thông báo cho quý vị về các lựa chọn điều trị tiềm năng, các quyền lợi liên quan đến sức khỏe và các dịch vụ.

**18. Bồi thường Lao động.** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị để tuân thủ luật bồi thường cho người lao động hoặc các chương trình tương tự cung cấp quyền lợi cho các thương tích hoặc bệnh tật liên quan đến công việc. Ví dụ: chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị về chấn thương hoặc bệnh tật liên quan đến công việc cho các quản trị viên yêu cầu bồi thường, các nhà bảo hiểm, và các bên khác đang đánh giá yêu cầu bồi thường quyền lợi cho người lao động của quý vị.

**19. Gia đình và Bạn bè Tham gia Chi trả cho Việc Chăm sóc Quý vị.** Chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị với bạn bè, thành viên gia đình hoặc bất kỳ ai khác tham gia vào việc chăm sóc quý vị hoặc chịu trách nhiệm thanh toán.

**20. Tiết lộ Thông tin trong Trường hợp Cứu trợ Thiên tai.** Chúng tôi có thể chia sẻ tên, thành phố cư trú, tuổi, giới tính và tình trạng tổng thể của quý vị với một tổ chức cứu trợ thiên tai công cộng hoặc tư nhân để hỗ trợ y tế cần thiết hoặc để hỗ trợ đoàn tụ quý vị với các thành viên gia đình.

**21. Tiết lộ Thông tin cho Cha mẹ với tư cách là Người Đại diện Cá nhân của Trẻ vị thành niên.** Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của con quý vị (trẻ vị thành niên) cho quý vị. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, luật pháp cho phép và đôi khi yêu cầu chúng tôi từ chối quyền truy cập của quý vị vào PHI của con (tuổi vị thành niên) của quý vị. Một ví dụ về trường hợp chúng tôi buộc phải từ chối việc cho phép tiếp cận như vậy, dựa trên loại hình chăm sóc sức khỏe, là khi một trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên tự tìm đến dịch vụ chăm sóc đối với một bệnh hoặc tình trạng truyền nhiễm. Một tình huống khác mà chúng tôi phải từ chối quyền truy cập của cha mẹ là khi trẻ vị thành niên có quyền của người trưởng thành để tự đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe của riêng mình. Những trẻ vị thành niên này bao gồm, ví dụ, trẻ vị thành niên đã kết hôn hoặc những người có tuyên bố giải phóng (tự lập) từ tòa án.

**22. Nhắc nhở Cuộc hẹn.** Chúng tôi có thể sử dụng PHI để nhắc quý vị về các cuộc hẹn sắp tới hoặc để cung cấp hay đề xuất dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

**23. Hồ sơ Tiêm chủng.** Với sự chấp thuận bằng văn bản hoặc bằng lời nói của cha mẹ, người giám hộ hoặc người khác thay mặt cha mẹ, hoặc từ người chưa thành niên đã được giải phóng pháp lý, chúng tôi có thể tiết lộ bằng chứng tiêm chủng của con quý vị cho nhà trường và cung cấp thông tin về trẻ em đang hoặc sẽ là học sinh của trường, theo yêu cầu của luật tiểu bang hoặc các luật khác.

**24. Xác minh Danh tính.** Chúng tôi có thể chụp ảnh quý vị cho mục đích nhận dạng và lưu trữ trong hồ sơ y tế của quý vị.

**25. Hồ sơ Sức khỏe Sinh sản.** Quy định về Quyền riêng tư của Đạo luật về Tính Di động và Trách nhiệm Giải trình của Bảo hiểm Y tế (HIPAA) hỗ trợ bảo vệ quyền riêng tư trong chăm sóc sức khỏe sinh sản. Chúng tôi cam kết bảo vệ thông tin sức khỏe sinh sản của quý vị. Quận Marin bị cấm sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị liên quan đến chăm sóc sức khỏe sinh sản hợp pháp cho các mục đích điều tra hoặc tố tụng hình sự, dân sự hoặc hành chính. Điều này bao gồm thông tin về tránh thai, điều trị hiếm muộn và chăm sóc liên quan đến thai kỳ.

**26. Trao đổi Thông tin Y tế (Health Information Exchange, HIE).** Quận Marin tham gia các Hệ thống Trao đổi Thông tin Y tế (HIE), bao gồm một HIE do Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần California (California Mental Health Services Authority, CalMHSA) vận hành. HIE là một hệ thống điện tử cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chia sẻ thông tin bệnh nhân trong khi tuân thủ các luật về quyền riêng tư của liên bang và tiểu bang. Việc trao đổi thông tin sức khỏe của quý vị có thể được thực hiện bằng phương thức điện tử thông qua HIE, giúp tiếp cận nhanh hơn, phối hợp

chăm sóc tốt hơn và hỗ trợ các nhà cung cấp dịch vụ y tế cũng như cơ quan công quyền đưa ra các quyết định có cơ sở. Thông tin sức khỏe của quý vị có thể được chia sẻ thông qua các HIE với bệnh viện, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, các chương trình y tế của quận, bác sĩ, nhân viên xã hội và các bên tham gia HIE khác có thể cung cấp dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi cho quý vị. Một số loại thông tin sức khỏe nhất định của quý vị, chẳng hạn như hồ sơ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, sẽ không được chia sẻ trừ khi quý vị cho phép tiết lộ. Các loại thông tin sức khỏe khác có thể được chia sẻ mà không cần sự cho phép của quý vị.

Lưu ý: Chỉ dành cho Khách hàng của BHRS: Nếu quý vị không muốn chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe của mình với những bên tham gia Trao đổi Thông tin Y tế (HIE) thông qua CalMHSA HIE, quý vị có thể từ chối tham gia bằng cách liên hệ với bộ phận Hồ sơ Y tế của BHRS tại: [BHRSMedicalRecords@MarinCounty.Gov](mailto:BHRSMedicalRecords@MarinCounty.Gov) Việc từ chối tham gia sẽ ngăn chặn việc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong tương lai thông qua Trao đổi Thông tin Y tế (HIE) CalMHSA, nhưng những bên tham gia HIE vẫn có thể truy cập thông tin về quý vị từ các nguồn khác. Trừ khi quý vị thông báo khác đi, chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị bằng phương thức điện tử với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia, khi cần thiết cho việc điều trị. Thông tin sức khỏe của bệnh nhân mà theo quy định pháp luật yêu cầu phải có văn bản chấp thuận đã ký sẽ không được truyền đến HIE nếu không có sự chấp thuận của quý vị. Một số loại thông tin sức khỏe, chẳng hạn như hồ sơ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện, sẽ không được chia sẻ trừ khi quý vị cho phép tiết lộ; các loại thông tin khác có thể được chia sẻ mà không cần sự cho phép của quý vị. Quý vị có thể từ chối tham gia HIE vào bất kỳ thời điểm nào, trực tiếp tại nơi quý vị nhận dịch vụ y tế của Quận Marin hoặc bằng cách lấy biểu mẫu phù hợp trên trang web của Sở Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Quận Marin (HHS).

**27. Hồ sơ Sức khỏe Điện tử (Electronic Health Records, EHR).** Chúng tôi có thể sử dụng hồ sơ sức khỏe điện tử để lưu trữ và truy xuất thông tin sức khỏe của quý vị. Một trong những lợi ích của Hồ sơ Sức khỏe Điện tử (EHR) là khả năng chia sẻ và trao đổi thông tin sức khỏe giữa các nhân viên và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cộng đồng khác tham gia vào việc chăm sóc quý vị. Khi chúng tôi nhập thông tin của quý vị vào Hồ sơ Sức khỏe Điện tử (EHR), chúng tôi có thể chia sẻ thông tin đó thông qua các cơ sở dữ liệu lâm sàng dùng chung hoặc các Hệ thống Trao đổi Thông tin Y tế (HIE). Chúng tôi cũng có thể nhận thông tin về quý vị từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác tham gia vào việc chăm sóc quý vị bằng cách sử dụng cơ sở dữ liệu

chia sẻ hoặc trao đổi thông tin y tế. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc lo ngại nào về việc chia sẻ hoặc trao đổi PHI của mình, hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị.

**28. Giao tiếp với Gia đình, Bạn bè và Những người khác.** Trong các tình huống quý vị không thể đưa ra sự đồng ý do tình trạng khẩn cấp hoặc thiếu năng lực, chúng tôi có thể cần tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên gia đình hoặc những người tham gia vào việc chăm sóc quý vị. Chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán chuyên môn để xác định việc tiết lộ đó có vì lợi ích tốt nhất của quý vị hay không và chỉ tiết lộ những thông tin liên quan trực tiếp đến sự tham gia của người đó trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ thông tin về khả năng tiếp xúc với một bệnh truyền nhiễm nếu điều đó đòi hỏi sự chú ý ngay lập tức.

### **Việc sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị cần có sự cho phép bằng văn bản của quý vị:**

Chúng tôi phải có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, ngoại trừ một số trường hợp hạn chế, vì các lý do sau:

**1. Bán PHI.** Chúng tôi không bán PHI của bệnh nhân.

**2. Tiếp thị.** Chúng tôi sẽ yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để tiết lộ PHI cho mục đích tiếp thị.

**3. Ghi chú về liệu pháp tâm lý.** Chúng tôi sẽ yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú trị liệu tâm lý của quý vị, ngoại trừ một số trường hợp hạn chế. Ví dụ, đối với một số chức năng điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe nhất định.

a. Mọi việc sử dụng và tiết lộ khác đối với PHI của quý vị không được mô tả trong thông báo này sẽ chỉ được thực hiện khi có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể rút lại sự chấp thuận của mình vào bất kỳ lúc nào. Yêu cầu rút lại sự chấp thuận phải được lập thành văn bản. Yêu cầu rút lại sự chấp thuận của quý vị sẽ có hiệu lực ngay khi quý vị gửi yêu cầu. Có hai trường hợp việc này sẽ không có hiệu lực ngay khi quý vị yêu cầu. Trường hợp đầu tiên là khi chúng tôi đã thực hiện các hành động dựa trên sự chấp thuận trước đó. Trường hợp thứ hai là trước khi chúng tôi nhận được yêu cầu ngừng bằng văn bản của quý vị.

### **Việc sử dụng và tiết lộ thông tin HIV/AIDS:**

Tại California, có các luật nghiêm ngặt liên quan đến việc bảo vệ thông tin HIV/AIDS. Thông thường, chúng tôi cần sự cho phép bằng văn bản của quý vị để tiết lộ kết quả

xét nghiệm HIV/AIDS mỗi khi chúng tôi cần chia sẻ thông tin đó. Tuy nhiên, trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể được yêu cầu tiết lộ kết quả xét nghiệm HIV/AIDS của quý vị mà không cần sự cho phép của quý vị cho các mục đích điều tra, kiểm soát hoặc giám sát y tế công cộng. Nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị cũng có thể truy cập thông tin này cho mục đích chẩn đoán, chăm sóc hoặc điều trị mà không cần sự chấp thuận cụ thể từ quý vị. Nếu bác sĩ chỉ định xét nghiệm HIV, họ có thể chia sẻ kết quả với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác liên quan đến việc chẩn đoán, chăm sóc hoặc điều trị cho quý vị.

### **Việc Sử Dụng và Tiết Lộ Hồ Sơ Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích và Rượu Của Quý Vị:**

Hồ sơ liên quan đến Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (Substance Use Disorder, SUD) của quý vị được pháp luật liên bang bảo vệ theo 42 CFR Phần 2. Luật này cung cấp các biện pháp bảo mật bổ sung và yêu cầu phải có sự chấp thuận riêng của bệnh nhân đối với việc sử dụng và tiết lộ các ghi chú tư vấn về SUD. Mỗi tiết lộ được thực hiện với sự đồng ý của bệnh nhân phải bao gồm một bản sao của sự đồng ý hoặc một lời giải thích rõ ràng về phạm vi của sự đồng ý. Quy định 42 CFR Phần 2 cho phép bệnh nhân ký một mẫu chấp thuận duy nhất cho mọi việc sử dụng và tiết lộ trong tương lai liên quan đến điều trị SUD, thanh toán và các hoạt động chăm sóc sức khỏe khác. Việc tiết lộ các hồ sơ này yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản rõ ràng của quý vị, trừ một số trường hợp hạn chế. Quý vị có thể thu hồi sự đồng ý này vào bất kỳ thời điểm nào.

- Các trường hợp cấp cứu y tế: Chỉ trong phạm vi cần thiết để điều trị tình trạng khẩn cấp của quý vị.
- Báo cáo các vụ phạm tội tại cơ sở của chương trình.
- Báo Hành Vi Lạm Dụng Trẻ Em: Liên quan đến các vụ việc nghi ngờ lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em, thông tin có thể được báo cáo cho các cơ quan tiểu bang hoặc địa phương có thẩm quyền.

### **Các Lệnh cấm về việc Sử dụng và Tiết lộ Hồ sơ Phần 2**

- Quy định mới mở rộng các lệnh cấm về việc sử dụng và tiết lộ hồ sơ theo Phần 2 trong các thủ tục tố tụng dân sự, hình sự, hành chính hoặc lập pháp chống lại bệnh nhân trừ khi bệnh nhân đồng ý hoặc có lệnh của tòa án.
- Cần có một văn bản chấp thuận riêng biệt và văn bản này phải nêu rõ việc sử dụng và tiết lộ các ghi chú tư vấn về Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD). Sự chấp thuận không thể được gộp chung.

## **Các quyền của quý vị liên quan đến PHI**

**1. Quyền Truy cập Thông tin Sức khỏe.** Quý vị có quyền truy cập và nhận một bản sao thông tin sức khỏe của quý vị do đơn vị được bảo hiểm lưu giữ, bao gồm cả hồ sơ điện tử, với một số ngoại lệ hạn chế. Điều này bao gồm bất kỳ thông tin nào liên quan đến việc chăm sóc quý vị, các quyết định về việc chăm sóc quý vị hoặc việc thanh toán cho việc chăm sóc quý vị. Quý vị có thể truy cập hồ sơ của mình dưới bất kỳ định dạng nào do Quận Marin lưu giữ và yêu cầu gửi các hồ sơ đó cho bên thứ ba.

**2. Quyền Yêu cầu Sửa đổi.** Quý vị có quyền yêu cầu chỉnh sửa thông tin không chính xác hoặc chưa đầy đủ. Yêu cầu của quý vị phải được lập bằng văn bản và nên giải thích rõ nội dung chỉnh sửa hoặc bổ sung mà quý vị yêu cầu, kèm theo lý do cần thực hiện. Chúng tôi sẽ phản hồi yêu cầu của quý vị trong vòng 60 ngày và có thể gia hạn thời hạn này thêm một lần tối đa 30 ngày nếu chúng tôi cung cấp giải thích bằng văn bản cho bất kỳ sự chậm trễ nào. Nếu yêu cầu của quý vị được chấp thuận, chúng tôi sẽ thực hiện các sửa đổi hoặc bổ sung cần thiết đối với PHI.

a. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu yêu cầu đó không được lập thành văn bản hoặc không bao gồm lý do để hỗ trợ yêu cầu. Chúng tôi cũng có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu:

i. Thông tin trong hồ sơ của quý vị là đúng và chính xác.

ii. Thông tin trong hồ sơ của quý vị không được tạo ra bởi HHS, hoặc người tạo ra nó không còn có mặt để thực hiện việc sửa đổi, hoặc

iii. Thông tin không phải là một phần của hồ sơ mà quý vị được phép xem và sao chép.

iv. Nếu từ chối yêu cầu thay đổi của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị lý do và giải thích quyền gửi một tuyên bố không đồng ý bằng văn bản của quý vị. Bản trình bày của quý vị không được vượt quá năm trang. Vui lòng thông báo cho chúng tôi bằng văn bản nếu quý vị muốn chúng tôi bao gồm bản tuyên bố không đồng ý của quý vị, yêu cầu thay đổi ban đầu của quý vị và văn bản từ chối của chúng tôi trong các lần tiết lộ sau này đối với phần hồ sơ y tế đó của quý vị.

**3. Quyền Yêu cầu Hạn chế đối với việc Sử dụng và Tiết lộ PHI của Quý vị.** Quý vị có quyền yêu cầu hạn chế cách PHI được sử dụng hoặc tiết lộ cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ tuân thủ các yêu cầu này trừ khi pháp luật cấm. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu hạn chế thông tin mà quý vị chia sẻ với người tham gia vào việc chăm sóc quý vị hoặc với vợ/chồng của quý vị. Chúng tôi có thể không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị, trừ khi quý vị có quyền hạn chế chia sẻ thông tin với chương trình sức khỏe hoặc công ty bảo hiểm để thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe hoặc với một BA nếu quý vị tự trả toàn bộ chi phí cho hạng mục hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại thời điểm yêu cầu hạn chế.

**4. Quyền Yêu cầu Liên lạc Bảo mật.** Quý vị có quyền yêu cầu cách chúng tôi liên lạc với quý vị về PHI và nơi chúng tôi gửi các thông tin liên lạc đó. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉ gọi cho quý vị qua số điện thoại cơ quan hoặc gửi thư đến một địa chỉ cụ thể. Yêu cầu của quý vị phải được lập bằng văn bản và nêu rõ phương thức hoặc địa điểm liên lạc mà quý vị ưu tiên. Chúng tôi sẽ đáp ứng mọi yêu cầu hợp lý. Nếu PHI của quý vị được lưu trữ điện tử, quý vị có thể yêu cầu một bản sao của hồ sơ ở định dạng điện tử do HHS cung cấp. Quý vị cũng có thể gửi yêu cầu bằng văn bản để bản sao điện tử được gửi cho bên thứ ba do quý vị chỉ định. Nếu việc thực hiện yêu cầu của quý vị tốn kém hơn một khoản tiền hợp lý, chúng tôi có thể tính phí quý vị cho các chi phí vượt mức.

**5. Quyền Thu hồi Sự chấp thuận.** Quý vị có quyền thu hồi sự chấp thuận bằng văn bản cho việc sử dụng và tiết lộ PHI vào bất kỳ thời điểm nào. Quý vị phải thông báo cho chúng tôi việc thu hồi bằng văn bản. Nếu quý vị thu hồi sự cho phép bằng văn bản của mình, chúng tôi sẽ ngừng chia sẻ PHI của quý vị. Tuy nhiên, bất kỳ thông tin nào đã được sử dụng hoặc chia sẻ trong khi sự cho phép còn hiệu lực đều không thể thu hồi lại được. Theo quy định của pháp luật, HHS phải lưu giữ hồ sơ về việc điều trị y tế mà quý vị nhận được, bất kể quý vị có cho phép bằng văn bản để sử dụng hoặc chia sẻ thông tin đó hay không. Quý vị không có quyền yêu cầu xóa thông tin khỏi hồ sơ của mình.

**6. Quyền nhận Bản Giấy của Thông báo này.** Trừ khi quý vị đang bị giam giữ, quý vị có quyền yêu cầu một bản giấy của thông báo này vào bất kỳ thời điểm nào.

**7. Quyền Nhận Thông báo.** Quý vị có quyền được thông báo về việc thông tin sức khỏe của mình được sử dụng và chia sẻ.

**8. Quyền Đưa ra Quyết định về Chia sẻ Thông tin.** Quý vị có quyền đưa ra quyết định về các việc sử dụng và tiết lộ cụ thể đối với PHI của mình. Quý vị có thể yêu cầu

hạn chế cách thông tin của quý vị được sử dụng hoặc tiết lộ, và các đơn vị được bảo hiểm phải tuân thủ các yêu cầu này, trừ khi pháp luật cấm.

**9. Thông báo Vi phạm.** Trong trường hợp xảy ra vi phạm đối với PHI không được bảo mật của quý vị, quý vị có quyền được thông báo mà không bị trì hoãn vô lý và không muộn hơn 60 ngày sau khi chúng tôi phát hiện ra vi phạm.

**10. Quyền Khiếu nại.** Nếu quý vị có thắc mắc về thông báo này, về các quyền riêng tư của mình hoặc tin rằng các quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm, quý vị có thể gọi cho Nhân viên Bảo mật của Quận hoặc điền vào mẫu đơn khiếu nại trực tuyến. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại trực tiếp đến Văn phòng Quyền Dân sự – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (DHHS) thông qua các phương thức sau:

- Email: [OCRPrivacy@HHS.Gov](mailto:OCRPrivacy@HHS.Gov) (đối với các thắc mắc về quyền riêng tư thông tin y tế hoặc an toàn bệnh nhân)
- [OCRMail@HHS.Gov](mailto:OCRMail@HHS.Gov) (đối với các thắc mắc không liên quan đến quyền riêng tư)
- Số điện thoại: (800) 368-1019 hoặc TDD (800) 537-7697
- Số Fax: (202) 619-3818

Cổng Thông Tin Tuân Thủ của Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights, OCR):  
Cổng thông tin Khiếu nại của OCR

• Địa Chỉ Gửi Thư: o Office for Civil Rights – U.S. DHHS o 200 Independence Ave., SW Room 509F, HHS Building o Washington, D.C. 20201

Khiếu nại phải được gửi bằng văn bản bằng đường bưu điện, fax hoặc điện tử qua email trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hiện vi phạm. Quận Marin tôn trọng quyền lên tiếng về những lo ngại liên quan đến quyền riêng tư của quý vị. Quý vị được bảo vệ khỏi mọi hình thức trừng phạt, đe dọa hoặc chế tài khi đặt câu hỏi hoặc nộp khiếu nại.

#### **Trách nhiệm của Chúng tôi:**

- Theo luật định, chúng tôi được yêu cầu duy trì tính riêng tư và bảo mật cho thông tin y tế được bảo vệ của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo ngay cho quý vị nếu xảy ra vi phạm mà có thể làm ảnh hưởng đến quyền riêng tư và tính bảo mật thông tin của quý vị.

- Chúng tôi phải tuân thủ các nghĩa vụ và cung cấp lời giải thích rõ ràng và súc tích về các thực hành quyền riêng tư của mình, đồng thời thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi nào đối với các thực hành này. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một bản sao.
- Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những trường hợp được mô tả tại đây, trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản. Quý vị có thể thay đổi quyết định của mình vào bất kỳ lúc nào. Hãy cho chúng tôi biết bằng văn bản.

### **Những Thay đổi Trọng yếu đối với các Điều khoản của Thông báo Này.**

- Chúng tôi có nghĩa vụ tuân thủ các điều khoản của thông báo này trong thời gian thông báo có hiệu lực. Chúng tôi duy trì quyền sửa đổi thông báo này và các thực hành về quyền riêng tư của chúng tôi bất cứ lúc nào. Ngoài ra, chúng tôi sẽ hiển thị và cung cấp quyền truy cập vào thông báo mới tại các địa điểm và phòng khám của Chương trình/Dịch vụ HHS, trong các khu vực chờ hoặc tại quầy lễ tân.

### **Thông báo về việc Không Phân biệt Đối xử [ĐẠO LUẬT CHĂM SÓC GIÁ CẢ PHẢI CHĂNG (AFFORDABLE CARE ACT, ACA) 45 CFR 92]**

- Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS) tuân thủ các luật liên bang hiện hành về quyền dân sự và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ sau:

Các công cụ và dịch vụ hỗ trợ miễn phí dành cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp với chúng tôi, chẳng hạn như thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn và thông tin bằng văn bản ở các định dạng thay thế (như chữ in cỡ lớn, âm thanh và các định dạng điện tử dễ tiếp cận).

- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, bao gồm phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn và thông tin bằng các ngôn ngữ khác.

### **Phân biệt Đối xử Dựa trên Tình trạng Khuyết tật trong các Chương trình hoặc Hoạt động của HHS**

- Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 5 năm 2024, Quận Marin tuân thủ Quy định Chống Phân Biệt Đối Xử Dựa Trên Tình Trạng Khuyết Tật trong Các Chương Trình hoặc Hoạt Động về Sức Khỏe và Dịch Vụ Nhân Sinh dành cho người khuyết tật theo Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act). "Đạo luật Phục hồi Chức năng" bảo vệ người khuyết tật khỏi sự phân biệt đối xử ở mọi lứa tuổi.

## **Đạo luật Chống Phân biệt Đối xử Dựa trên Thông tin Di truyền (Genetic Information Nondiscrimination Act, GINA)**

- Mục 105 của Tiêu đề 1 thuộc Đạo luật Chống Phân biệt Đối xử về Thông tin Di truyền (Genetic Information Nondiscrimination Act, GINA) cung cấp các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư nâng cao đối với thông tin di truyền, đảm bảo các cá nhân không bị bất lợi dựa trên các khuynh hướng di truyền của họ.
- Thông tin di truyền phải được xử lý với mức độ bảo mật tương tự như Thông Tin Y Tế Được Bảo Vệ (PHI), và chỉ các tổ chức cụ thể, chẳng hạn như các nhà nghiên cứu y tế hoặc cơ quan thực thi pháp luật (trong những trường hợp hạn chế), mới được phép tiếp cận.

## THUẬT NGỮ CẦN BIẾT

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

**Thẩm phán luật hành chính:** Một thẩm phán lắng nghe và quyết định các vụ việc liên quan đến các quyết định bất lợi về quyền lợi.

**Hiệp hội về Các loại thuốc Gây nghiện Hoa Kỳ (ASAM):** Một hội y khoa chuyên nghiệp đại diện cho các bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác chuyên về điều trị nghiện. Tổ chức này đã xây dựng Bộ tiêu chí ASAM, tiêu chuẩn quốc gia cho điều trị nghiện.

**Giải quyết kháng nghị:** Quy trình giải quyết bất đồng của quý vị với quyết định do quận đưa ra về việc chi trả cho một dịch vụ được yêu cầu. Nói một cách đơn giản hơn: Đây là cách để quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định mà quý vị không đồng ý.

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

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

**Sự cho phép:** Cho phép hoặc chấp thuận.

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

**Sức khỏe Hành vi:** Đề cập đến trạng thái khỏe mạnh về mặt cảm xúc, tâm lý và xã hội. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là về cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và tương tác với người khác.

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

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

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

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

**Người quản lý trường học:** Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội giúp hội viên hiểu các vấn đề sức khỏe tâm thần và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của hội viên.

**Quản lý trường học:** Đây là dịch vụ hỗ trợ hội viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác. Nói cách khác, dịch vụ này giúp mọi người nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ mà họ cần.

**Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em (Children's Health Insurance Program, CHIP):** Một chương trình của chính phủ giúp các gia đình mua bảo hiểm y tế cho con cái nếu họ không đủ khả năng chi trả.

**Điều phối viên Dân Quyền:** Bảo đảm rằng một tổ chức (chẳng hạn như trường học, công ty hoặc cơ quan chính phủ) tuân thủ các luật bảo vệ con người khỏi bị phân biệt đối xử.

**Hướng đến khách hàng:** Một điều gì đó tập trung vào các nhu cầu và sở thích của khách hàng.

**Các tổ chức dựa vào cộng đồng:** Các nhóm người làm việc cùng nhau để cải thiện cộng đồng của mình.

**Dịch vụ Người lớn Dựa vào Cộng đồng (Community-Based Adult Services, CBAS):** Các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở dành cho chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, các liệu pháp, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển, và các dịch vụ khác cho các hội viên đủ điều kiện.

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

**Tiếp tục dịch vụ:** Xem mục "duy trì liên tục dịch vụ chăm sóc".

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

**Đồng thanh toán:** Một khoản thanh toán mà hội viên thực hiện, thường là tại thời điểm sử dụng dịch vụ, bên cạnh khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

**Các Dịch vụ Được Đãi thọ:** Các dịch vụ Medi-Cal mà quận chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đãi thọ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, mọi sửa đổi hợp đồng và như được liệt kê trong Cẩm nang Hội viên này (còn được gọi là Bảng chứng Bảo hiểm Kết hợp (Evidence of Coverage, EOC) và Biểu mẫu Tiết lộ).

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

**Người hỗ trợ quan trọng được chỉ định:** (Những) người mà hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ cho là quan trọng đối với sự thành công của quá trình điều trị. Điều này có thể bao gồm cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ vị thành niên, bất kỳ ai sống trong cùng một hộ gia đình và những người thân khác của hội viên.

**DHCS:** Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (California Department of Health Care Services). Đây là cơ quan cấp tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

**Phân biệt Đối xử:** Sự đối xử bất công hoặc không bình đẳng với ai đó dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, xu hướng tính dục, tình trạng khuyết tật hoặc các đặc điểm khác của họ.

**Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT):** Truy cập mục “Medi-Cal for Kids and Teens” (Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên).

**Dịch vụ điều trị dựa vào gia đình:** Cung cấp hỗ trợ và điều trị cho trẻ em cũng như gia đình của các em nhằm giải quyết các thách thức về sức khỏe tâm thần trong môi trường gia đình.

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ để ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để cho phép họ xác định số lượng và khoảng cách sinh con.

**Medi-Cal Trả phí theo Dịch vụ (Fee-for-Service, FFS):** Mô hình thanh toán trong đó các nhà cung cấp Sức khỏe Hành vi được trả tiền cho từng dịch vụ riêng lẻ mà họ cung cấp cho bệnh nhân, thay vì một khoản phí hàng tháng hoặc hàng năm trên mỗi bệnh nhân. Medi-Cal Rx được đãi thọ theo chương trình này.

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

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

**Gian lận:** Một hành động cố ý lừa dối hoặc xuyên tạc do một người thực hiện với sự hiểu biết rằng sự lừa dối hoặc xuyên tạc đó có thể dẫn đến một số lợi ích trái phép cho bản thân họ hoặc người khác.

**Medi-Cal Phạm vi Đầy đủ (Full-scope Medi-Cal):** Chăm sóc sức khỏe miễn phí hoặc chi phí thấp cho người dân tại California, cung cấp nhiều hơn chỉ là chăm sóc sức khỏe cấp cứu. Chương trình này cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, kế hoạch hóa gia đình và chăm sóc thị lực (mắt). Nó cũng bao gồm điều trị việc sử dụng rượu và ma túy, thuốc do bác sĩ kê đơn, v.v...

**Than phiền:** Sự bày tỏ không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của một hội viên về một dịch vụ được Medi-Cal, một chương trình chăm sóc được quản lý, một quận hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal đài thọ. Phàn nàn cũng giống như khiếu nại.

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

**Bệnh viện:** Một nơi mà hội viên nhận được sự chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

**Nhập viện:** Nhập viện điều trị tại bệnh viện với tư cách là bệnh nhân nội trú.

**Các Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Da đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP):** Một chương trình chăm sóc sức khỏe được vận hành bởi Dịch vụ Y tế cho Người Da đỏ (Indian Health Service, IHS), một Bộ lạc Da đỏ, Chương trình Y tế Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người Da đỏ tại Đô thị (Urban Indian Organization, UIO) theo định nghĩa của các thuật ngữ đó trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe cho Người Da đỏ (Indian Health Care Improvement Act) (25 U.S.C. mục 1603).

**Đánh giá Ban đầu:** Một cuộc đánh giá hội viên để xác định nhu cầu về các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

**Cai nghiện Nội trú:** Một dịch vụ chăm sóc y tế cấp tính tự nguyện để cai nghiện cho các hội viên gặp các biến chứng y tế nghiêm trọng liên quan đến việc cai nghiện.

**Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp:** Một bản hướng dẫn phác thảo các giá trị, tiêu chuẩn và thực tiễn để làm việc với trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình tại California.

**Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép:** Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép theo luật hiện hành của Tiểu bang California như sau: bác sĩ được cấp phép, nhà tâm lý học được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép, cố vấn lâm sàng chuyên nghiệp được cấp phép, chuyên gia trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép, y tá đã đăng ký, y tá hướng nghiệp được cấp phép, kỹ thuật viên tâm thần được cấp phép.

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

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

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

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

**Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên:** Một quyền lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ duy trì sức khỏe. Các hội viên phải được kiểm tra sức khỏe đúng với độ tuổi của họ và sàng lọc thích hợp để tìm ra các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc giúp đỡ các tình trạng có thể được phát hiện trong các buổi kiểm tra sức khỏe. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

**Chuyên gia Hỗ trợ Ngang hàng Medi-Cal:** Một cá nhân có kinh nghiệm sống với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, người đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu bang phê duyệt của quận, người được quận chứng nhận, và là người cung cấp dịch vụ dưới sự chỉ đạo của một Chuyên gia Sức khỏe Hành vi được cấp phép, được miễn trừ, hoặc đã đăng ký với Tiểu bang.

**Medi-Cal Rx:** Một dịch vụ quyền lợi dược phẩm là một phần của Medi-Cal FFS và được gọi là "Medi-Cal Rx", cung cấp các quyền lợi và dịch vụ dược phẩm, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả các hội viên Medi-Cal.

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

**Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT):** Việc sử dụng thuốc được FDA chấp thuận kết hợp với tư vấn hoặc các liệu pháp hành vi để cung cấp phương pháp tiếp cận "toàn diện cho bệnh nhân" trong việc điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích.

**Hội viên:** Một người đã đăng ký tham gia chương trình Medi-Cal.

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

**Chương trình sức khỏe tâm thần:** Mỗi quận đều có một chương trình sức khỏe tâm thần chịu trách nhiệm cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cho các hội viên Medi-Cal trong quận.

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

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

**Dịch vụ vận chuyển phi y tế:** Vận chuyển khi đi đến và trở về từ cuộc hẹn cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của hội viên phê duyệt, cũng như khi nhận thuốc theo toa và vật tư y tế.

**Văn phòng Thanh tra (Office of the Ombudsman):** Giúp giải quyết các vấn đề từ một quan điểm trung lập để đảm bảo rằng các hội viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và được đài thọ mà các chương trình có trách nhiệm theo hợp đồng.

**Sắp xếp chỗ ở ngoài gia đình:** Việc tách một đứa trẻ tạm thời hoặc vĩnh viễn khỏi nhà của chúng để đến một môi trường an toàn hơn như ở với một gia đình cha mẹ nuôi hoặc trong một nhà tập thể.

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

**Chi phí tự trả:** Một khoản chi phí cá nhân mà hội viên phải trả để nhận được các dịch vụ được đài thọ. Điều này bao gồm phí bảo hiểm, khoản đồng thanh toán hoặc bất kỳ chi phí bổ sung nào cho các dịch vụ được đài thọ.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Các dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên có các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp thuốc.
- Tư vấn tâm thần.
- Xét nghiệm ngoại trú, vật tư và thực phẩm bổ sung

**Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia):** Một bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với quận để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho các hội viên tại thời điểm hội viên nhận sự chăm sóc.

**Xây dựng kế hoạch:** Một hoạt động dịch vụ bao gồm việc phát triển các kế hoạch khách hàng, phê duyệt các kế hoạch khách hàng và/hoặc theo dõi tiến độ của hội viên.

**Thuốc theo toa:** Một loại thuốc bắt buộc phải có đơn từ nhà cung cấp được cấp phép mới được cấp phát, không giống như thuốc không kê đơn ("OTC") không yêu cầu đơn thuốc.

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

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP):** Nhà cung cấp được cấp phép mà hội viên sử dụng cho phần lớn các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP giúp hội viên nhận được sự chăm sóc mà họ cần. Một Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Sản phụ khoa (obstetrics and gynecology, OB/GYN)
- Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Trung tâm Y tế Đạt Chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Phòng khám Y tế Nông thôn (Rural Health Clinic, RHC)
- Y tá thực hành
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Cho phép trước (chấp thuận trước):** Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ quận cho các dịch vụ nhất định để đảm bảo quận sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Một giấy giới thiệu không phải là một sự phê duyệt. Một sự cho phép trước cũng giống như sự phê duyệt trước.

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

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

**Tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần:** Rối loạn tâm thần trong đó các triệu chứng nghiêm trọng hoặc dữ dội đến mức gây nguy hiểm ngay lập tức cho hội viên hoặc những người khác, hoặc hội viên ngay lập tức không thể tự cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, nơi ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

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

**Giấy giới thiệu:** Khi PCP của một hội viên cho biết hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu giấy giới thiệu và sự chấp thuận trước (cho phép trước).

**Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và tập nhiễm:** Các dịch vụ và thiết bị giúp các hội viên bị thương tích, khuyết tật, hoặc có tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tâm thần và thể chất.

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

**Sàng lọc:** Một cuộc kiểm tra nhanh được thực hiện để xác định các dịch vụ phù hợp nhất.

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

**Rối loạn cảm xúc nghiêm trọng (các vấn đề):** Đề cập đến một rối loạn tâm thần, hành vi hoặc cảm xúc đáng kể ở trẻ em và thanh thiếu niên gây cản trở khả năng hoạt động của các em tại nhà, trường học hoặc trong cộng đồng.

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

**Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, SMHS):** Các dịch vụ dành cho những hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức suy giảm nhẹ đến trung bình.

**Dựa trên thế mạnh:** Tập trung vào những gì một người có thể làm, thay vì chỉ chú trọng vào các vấn đề của họ.

**Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện:** Các dịch vụ hỗ trợ những người đang vật lộn với tình trạng nghiện ma túy hoặc rượu.

**Thăm khám từ xa:** Một cách thức cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua các công nghệ thông tin và truyền thông để tạo thuận lợi cho việc chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân.

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

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên sâu theo cách tiếp cận nhận thức về chấn thương tâm lý:** Các dịch vụ này thừa nhận rằng nhiều người đang vật lộn với các vấn đề sức khỏe tâm thần đã từng trải qua chấn thương tâm lý, và họ cung cấp sự chăm sóc nhạy bén và hỗ trợ cho những người đã bị chấn thương.

**Kế hoạch Điều trị:** Một kế hoạch để giải quyết các nhu cầu của hội viên và theo dõi tiến độ nhằm phục hồi mức độ chức năng tốt nhất có thể của hội viên.

**TTY/TDD:** Các thiết bị hỗ trợ người khiếm thính, nghe kém hoặc có khiếm khuyết về lời nói để thực hiện và nhận cuộc gọi điện thoại. TTY là viết tắt của "Teletypewriter" (Máy điện báo đánh chữ). TDD là viết tắt của "Thiết bị Viễn thông cho Người khiếm thính" (Telecommunications Device for the Deaf).

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

**Danh sách chờ:** Một danh sách những người đang chờ đợi một điều gì đó hiện chưa có sẵn, nhưng có thể có trong tương lai.

**Chuyển tiếp trực tiếp có hỗ trợ:** Một sự chuyển giao suôn sẻ việc chăm sóc từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác.

## THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

Marin BHRS cung cấp:

Dịch vụ Hỗ trợ Đăng đăng (xem trang 43)

Quản lý theo cơ chế thưởng phạt (xem trang 45)

**Vui lòng liên hệ 1-888-818-1115 để biết thêm thông tin hoặc truy cập**

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