



# SỔ TAY THÀNH VIÊN MEDI-CAL VỀ MA TÚY

*Tháng Tư 2020*

*Tập sách Hướng Dẫn này sẽ giới thiệu với quý vị Các Dịch Vụ Về Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda được cung cấp qua mạng lưới toàn diện của các đối tác công cộng và tư nhân.*

Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất  
QAOffice@acgov.org

# Language Assistance

---

## **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you.

Please contact your established provider directly or to inquire about services call THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE at 1-844-682-7215 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Please contact your established provider directly or to inquire about services call THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE at 1-844-682-7215 (TTY: 711).

## **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla otro idioma, podrá acceder a servicios de asistencia lingüística sin cargo.

Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE al 1-844-682-7215 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Los servicios y recursos auxiliares, incluidos, entre otros, los documentos con letra grande y formatos alternativos, están disponibles sin cargo y a pedido. Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE al 1-844-682-7215 (TTY: 711).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

LƯU Ý: Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác, chúng tôi có các dịch vụ miễn phí để hỗ trợ về ngôn ngữ.

Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ở số 1-844-682-7215 (TTY: 711).

LƯU Ý: Các trợ giúp và dịch vụ phụ trợ, bao gồm nhưng không giới hạn vào các tài liệu in lớn và các dạng thức khác nhau, được cung cấp cho quý vị miễn phí theo yêu cầu. Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp

dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ở số 1-844-682-7215 (TTY: 711).

### **Tagalog (Tagalog/Filipino)**

PAALALA: Kung gumagamit ka ng ibang wika, maaari kang makakuha ng libreng mga serbisyo sa tulong ng wika.

Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE sa 1-844-682-7215 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

PAALALA: Ang mga auxiliary aid at mga serbisyo, kabilang ngunit hindi limitado sa mga dokumento sa malaking print at mga alternatibong format, ay available sa iyo nang libre kapag hiniling. Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE sa 1-844-682-7215 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

### **한국어 (Korean)**

안내: 다른 언어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-844-682-7215(TTY: 711)번으로 THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

안내: 큰 활자 문서, 대체 형식 등 다양한 보조 도구 및 서비스를 요청 시 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-844-682-7215(TTY: 711)번으로 THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

### **繁體中文(Chinese)**

注意：如果您使用其他語言，則可以免費使用語言協助服務。

請直接與您的服務提供者聯繫，或致電THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE，電話號碼：1-844-682-7215（TTY：711）。

注意：可應要求免費提供輔助工具和服務，包括但不限於大字體文檔和其他格式。請直接與您的服務提供者聯繫，或

致電THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE, 電話號碼：  
1-844-682-7215 (TTY : 711) 。

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե տիրապետում եք մեկ այլ  
լեզվի, ապա կարող եք օգտվել լեզվական աջակցման  
անվճար ծառայություններից:

Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր  
պաշտոնական մատակարարի հետ կամ  
ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ  
ստանալու համար գանգահարել THE 24 HOUR  
TOLL-FREE HELPLINE 1-844-682-7215 համարով  
(հեռատիպ՝ 711):

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Հայտ ներկայացնելու դեպքում  
կարող եք անվճար օգտվել օժանդակ միջոցներից և  
ծառայություններից, այդ թվում՝ մեծածավալ  
տպագիր և այլընտրանքային ձևաչափի

փաստաթղթերից: Խնդրում ենք ուղղակիորեն  
կապվել ձեր պաշտոնական մատակարարի հետ կամ  
ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ  
ստանալու համար գանգահարել THE 24 HOUR  
TOLL-FREE HELPLINE 1-844-682-7215 համարով  
(հեռատիպ՝ 711): (Հեռատիպ՝ 711):

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на другом языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика.

Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE по телефону 1-844-682-7215 (телетайп: 711).

ВНИМАНИЕ: Вспомогательные средства и услуги, включая, помимо прочего, документы с крупным шрифтом и альтернативные форматы, доступны вам

бесплатно по запросу. Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE по телефону 1-844-682-7215 (телетайп: 711). (Телетайп: 711).

### فارسی (Farsi)

توجه: اگر شما به زبان دیگری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان در اختیار شما قرار دارند.

لطفاً با ارائه دهنده تعیین شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا برای پرس و جو در مورد خدمات به THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE به شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) تماس بگیرید.

توجه: کمک ها و خدمات کمکی، از جمله اما نه محدود به اسناد چاپ شده با حروف بزرگ و قالب های جایگزین، در صورت درخواست شما به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرند. لطفاً با ارائه دهنده تعیین شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا برای پرس و جو در مورد خدمات به THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE به شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) تماس بگیرید.

## **日本語 (Japanese)**

注意事項：他の言語を話される場合、無料で言語支援がご利用になれます。

ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援に関してお尋ねになるには**THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE**、電話番号**1-844-682-7215 (TTY: 711)**までご連絡ください。

注意事項：ご要望があれば、大きな印刷の文書と代替フォーマットを含むがこれらのみに限定されない補助的援助と支援が無料でご利用になれます。ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援に関してお尋ねになるには**THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE**、電話番号**1-844-682-7215 (TTY: 711)**. (TTY: 711) までご連絡ください。

## **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lwm hom lus, muaj cov kev pab cuam txhais lus uas pab dawb xwb rau koj tau siv.

Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ntawm 1-844-682-7215 (TTY: 711).

LUS CEEV: Muaj cov kev pab cuam thiab khoom pab cuam txhawb ntxiv, xam nrog rau tab sis kuj tsis txwv rau cov ntaub ntawv luam loj thiab lwm cov qauv ntawv ntxiv, muaj rau koj uas yog pab dawb xwb raws qhov thov. Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ntawm 1-844-682-7215 (TTY: 711). (TTY: 711).

## **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ਨੂੰ 1-844-682-7215 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਫਾਰਮੇਟ ਵਿਚ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਮੰਗਣ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE ਨੂੰ 1-844-682-7215 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### العربية (Arabic)

انتباه: إذا كنت تتحدث لغة أخرى، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً.

يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-844-682-7215 (الهاتف النصي: 711).

انتباه: تتوفر لك الوسائل والخدمات المساعدة، بما فيها دون حصر الوثائق المطبوعة بخط كبير والتنسيقات البديلة، مجاناً عند طلبها. يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-844-682-7215 (الهاتف النصي: 711).

### हिंदी (Hindi)

कृपया ध्यान दें: यदि आप कोई अन्य भाषा बोलते हैं, तो आपके लिये निःशुल्क भाषा सहायता सेवा उपलब्ध है। कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

कृपया ध्यान दें: अतिरिक्त सहायता तथा सेवाएं, जिसमें अन्य के अलावा बड़े अक्षरों के दस्तावेज़ और वैकल्पिक प्रारूप भी शामिल हैं, अनुरोध करने पर निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएंगी। कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาอื่น เรามีบริการช่วยเหลือด้านภาษาให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรงหรือหากต้องการสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ โปรดติดต่อ ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

โปรดทราบ: เรามีความช่วยเหลือและบริการเพิ่มเติม เช่น เอกสารพิมพ์ตัวใหญ่หรือในรูปแบบอื่นๆ

ให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหากคุณแจ้งความประสงค์จะใช้ โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรงหรือสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ ได้โดยติดต่อ ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

## ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងទៀត សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ គឺអាចស្វែងរកបានសម្រាប់អ្នក។

សូមទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពីសេវាកម្មនានា

សូមទូរសព្ទទៅ **THE 24 HOUR TOLL-FREE HELPLINE** តាមរយៈលេខ

**1-844-682-7215 (TTY: 711)។**



# MỤC LỤC

|                                                                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>THÔNG TIN TỔNG QUÁT</b>                                                                                                                   | <b>20</b> |
| Các Dịch Vụ Cấp Cứu                                                                                                                          | 21        |
| Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Có Ý Nghĩ Tự Tử                                                                                                  | 21        |
| Tại Sao Việc Đọc Sổ Tay Đây Là Điều Quan Trọng?                                                                                              | 21        |
| Là Một Thành Viên Của Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi (BHP) Quận Alameda, ACBH Có Trách Nhiệm Phải...                                          | 22        |
| Thông Tin Cho Những Thành Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác                                                                               | 23        |
| Thông Tin Cho Những Thành Viên Gặp Khó Khăn Khi Đọc                                                                                          | 24        |
| Thông Tin Cho Những Thành Viên Bị Khiếm Thính                                                                                                | 24        |
| Thông Tin Cho Những Thành Viên Bị Khiếm Thị                                                                                                  | 24        |
| <i>Thông Báo Về Cách Giữ Kín</i>                                                                                                             | <b>25</b> |
| Mục Đích Của Thông Báo này                                                                                                                   | 25        |
| Trách Nhiệm Của Chúng Tôi                                                                                                                    | 26        |
| Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng và Tiết Lộ Thông Tin Y Tế về Quý Vị                                                                            | 26        |
| Những Tiết Lộ Mà Chúng Tôi Không Cần Phải Cho Quý Vị Cơ Hội để Đồng Ý hay Phản Đối.                                                          | 29        |
| Chỉ Tiết Lộ Sau Khi Quý Vị Đã Có Cơ Hội Để Đồng ý hoặc Phản Đối.                                                                             | 32        |
| Các Quyền Của Quý Vị Liên Quan Đến Thông Tin Y Tế Về Quý Vị                                                                                  | 34        |
| Những Thay Đổi cho Thông Báo này                                                                                                             | 37        |
| Khiếu Nại                                                                                                                                    | 37        |
| Tôi Sẽ Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình Bị Kỳ Thị?                                                                                      | 39        |
| Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?                                                                                                                       | 41        |
| Ngoài ra, có thể có thêm các điều kiện để thử nghiệm ma túy (Tòa Án Ma Túy, SSA, Quản Chế, v.v.) ngoài các đòi hỏi của ACBH. Miêu Tả Dịch Vụ | 42        |
| <b>CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ</b>                                                                                                                 | <b>49</b> |
| cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì Và Tại Sao Nó Quan Trọng Như Vậy?                                                                                | 49        |
| Các Tiêu Chuẩn 'Cần Thiết Về Mặt Y Tế' Để Đòi Thò Cho Các Dịch Vụ Điều Trị Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện Là Gì?                      | 49        |
| <b>CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP</b>                                                                                                                 | <b>51</b> |

|                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Làm Cách Nào Để Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Cho Các Dịch Vụ Điều Trị Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?                                  | 51        |
| Sau Khi Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp, BHP Có Thể Cho Nhà Cung Cấp Đó Biết Tôi Được Hưởng Những Dịch Vụ Nào Hay Không?                              | 51        |
| Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?                                                                                        | 52        |
| <b>THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI</b>                                                                                                    | <b>53</b> |
| Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Là Gì?                                                                                                    | 53        |
| Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi?                                                                                 | 53        |
| Có Phải Là Tôi Sẽ Luôn Luôn Nhận Được Một Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Những Dịch Vụ Tôi Muốn Hay Không?       | 54        |
| Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Những Gì?                                                                                 | 54        |
| Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Một Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi?                                                                         | 55        |
| <b>TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT NAN ĐỀ</b>                                                                                                                 | <b>56</b> |
| Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Trong Quận Của Tôi Thì Sao?                                                    | 56        |
| Tôi Có Thể Xin Trợ Giúp Để Nộp Đơn Xin Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang Hay Không?                                                                 | 56        |
| Nếu Tôi Cần Giúp Đỡ Để Giải Quyết Một Nan Đề Với Chương Trình DMC-ODS Trong Quận Của Tôi Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hoặc Kháng Cáo Thì Sao? | 57        |
| <b>TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI</b>                                                                                                                         | <b>58</b> |
| Khiếu Nại Là Gì?                                                                                                                                    | 58        |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Khi Nào?                                                                                                               | 58        |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?                                                                                                         | 59        |
| Làm Sao Tôi Biết Được Là BHP Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?                                                                               | 59        |
| Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Quyết Định Khi Nào?                                                                                                       | 59        |
| Làm Sao Tôi Biết Được Là BHP Đã Đưa Ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?                                                                    | 59        |
| Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?                                                                                                             | 60        |

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Cấp Tốc)                                                                             | 60        |
| Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?                                                                                              | 60        |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Khi Nào?                                                                                    | 61        |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Bằng Cách Nào?                                                                              | 62        |
| Làm Sao Tôi Biết Được Là Kháng Cáo Của Mình Đã Được Quyết Định?                                                          | 62        |
| Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Kháng Cáo Không?                                                                                  | 62        |
| Khi Nào Một Quyết Định Sẽ Được Đưa Ra Về Kháng Cáo Của Tôi?                                                              | 63        |
| Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày Cho Quyết Định Về Kháng Cáo Của Mình Thì Sao?                                              | 63        |
| Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?                                                                                                 | 63        |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Kháng Cáo Cấp Tốc?                                                                        | 64        |
| TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG                                                                             | 64        |
| Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Là Gì? <b>Error! Bookmark not defined.</b>                                       |           |
| Quyền Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?                                                                   | 64        |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang?                                                  | 65        |
| Tôi Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Bằng Cách Nào?                                                   | 65        |
| Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Xin Một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Không?                                            | 66        |
| Tôi Có Thể Tiếp Tục Hưởng Các Dịch Vụ Trong Lúc Chờ Đợi Quyết Định Về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Hay Không? | 66        |
| Nếu Tôi Không Thể Chờ 90 Ngày Cho Quyết Định Về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Của Tôi Thì Sao?                 | 67        |
| <b>THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA</b>                                            | <b>68</b> |
| Ai Có Thể Được Hưởng Medi-Cal?                                                                                           | 68        |
| Tôi Có Phải Trả Tiền Cho Medi-Cal Hay Không?                                                                             | 68        |
| Medi-Cal Có Đãi Thò Về Chuyên Chở Không?                                                                                 | 69        |
| QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN                                                                                      | 71        |
| Quyền Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?                                                           | 71        |
| Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?                                                     | 73        |
| <b>DANH BẠ CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP</b>                                                                                      | <b>75</b> |
| <b>YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC</b>                                                                                      | <b>76</b> |
| Khi nào tôi có thể yêu cầu duy trì nhà cung cấp trước đây, mà bây giờ ở ngoài mạng lưới?                                 | 76        |
| Làm cách nào để tôi yêu cầu duy trì nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình?                                               | 76        |
| Điều gì xảy ra nếu tôi tiếp tục gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang BHP?                       | 76        |

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tại sao BHP từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?                   | 76 |
| Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối?         | 77 |
| Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận?    | 77 |
| Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được xử lý nhanh chóng như thế nào? | 77 |
| Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi?             | 78 |

## THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Chào Mừng Quý Vị đến với Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda

### NHỮNG SỐ ĐIỆN THOẠI QUAN TRỌNG

|                                                                                               |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Cấp Cứu                                                                                       | 911                              |
| Đường Dây Giúp Đỡ Miễn Phí 24 giờ cho Các Dịch Vụ SUD                                         | (844) 682-7215                   |
| Chương Trình Tiếp Cận Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda về Sức Khỏe Tâm Thần | (510) 346-1000<br>(800) 491-9099 |
| Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng                                                              | (800) 779-0787                   |
| Người Ủng Hộ Quyền Của Bệnh Nhân                                                              | (510) 835-2505                   |

### Các Từ Ngữ trong Sổ Tay:

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACBH</b>    | Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>BHP</b>     | Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi- các dịch vụ Kết Hợp của ACBH cho Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Biệt và Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện được thực hiện trong một mạng lưới gồm Các Chương Trình và Phòng Khám, Các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng Có Hợp Đồng, Các Bệnh Viện, và một Mạng Lưới Cung Cấp đa diện của Quận. |
| <b>DMC-ODS</b> | Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Của Medi-Cal Để Giúp Người Nghiện Ma Túy                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SSA</b>     | Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (Quận Alameda)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SMHS</b>    | Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Biệt                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SUD(s)</b>  | (Dịch Vụ) Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Các Dịch Vụ Cấp Cứu

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị đang gặp một trường hợp cấp cứu liên quan đến sức khỏe, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được giúp đỡ.

Dịch Vụ Cấp Cứu là các dịch vụ được cung cấp cho một tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế cấp cứu tâm thần.

Một tình trạng y tế cấp cứu xảy ra khi quý vị có các triệu chứng gây đau đớn nghiêm trọng hoặc bệnh nặng hoặc thương tích, mà một thường dân thận trọng (một người cẩn thận hoặc thận trọng không ở trong ngành y tế) tin rằng, có thể trông mong một cách hợp lý mà không cần chăm sóc y tế rằng quý vị có thể:

- Đặt sức khỏe của quý vị vào tình trạng nguy hiểm trầm trọng, hoặc
- Đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi của quý vị vào tình trạng nguy hiểm trầm trọng nếu quý vị đang mang thai, hoặc
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách cơ thể quý vị hoạt động, hoặc
- Gây thiệt hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ phận hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp cấp cứu. Dịch vụ cấp cứu không bao giờ đòi hỏi phải có ủy quyền.

### Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Đang Có Ý Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị biết đang trong cơn khủng hoảng, xin vui lòng gọi cho Đường Dây Sự Sống Toàn Quốc Để Ngăn Ngừa Tự Tử ở số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với những cư dân đang tìm kiếm hỗ trợ trong cơn khủng hoảng và tiếp cận các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tại địa phương, xin vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng của Quận Alameda ở số 1-800-273-8255.

### Tại Sao Việc Đọc Sổ Tay Đây Là Điều Quan Trọng?

SỨC MẠNG CỦA CHÚNG TÔI là cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tích hợp hoàn toàn thông qua mạng lưới quan hệ đối tác công cộng và tư nhân toàn diện để bảo đảm sức khỏe và phúc lợi tối ưu cũng như tôn trọng tính cách đa dạng của mọi cư dân. Quý vị đang nhận được tập sách này vì quý vị đủ điều kiện để nhận Medi-Cal và cần biết thêm thông tin về Dịch Vụ Cho Những Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD) do Quận Alameda cung cấp và cách tiếp cận các dịch vụ này nếu quý vị cần.

Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ từ cơ quan Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (ACBH), tập sách này sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách ACBH SUD hoạt động. Tập sách này thông báo cho quý vị về các dịch vụ cho các chứng bệnh do sử dụng chất gây nghiện, nhưng không thay đổi các dịch vụ quý vị đang nhận. Quý vị có thể muốn giữ tập sách này để có thể tham khảo các dịch vụ được cung cấp của chúng tôi trong tương lai.

Nếu quý vị không nhận được dịch vụ trong lúc này, quý vị có thể muốn giữ tập sách này trong trường hợp quý vị, hoặc một người mà quý vị biết, có thể cần thông tin về các dịch vụ của chúng tôi cho các chứng bệnh do sử dụng chất gây nghiện trong tương lai.

Tập sách này sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về Dịch Vụ Cho Những Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện là gì, quý vị có thể nhận các dịch vụ này hay không và là cách nào quý vị có thể nhận trợ giúp từ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda.

Điều quan trọng là quý vị hiểu cách chương trình Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Của Medi-Cal Để Giúp Người Nghiện Ma Túy (DMC-ODS) hoạt động như thế nào để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Cuốn sổ tay này giải thích những quyền lợi của quý vị và cách để được chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ hiểu được:

- Cách tiếp nhận các dịch vụ điều trị cho những chứng bệnh do sử dụng chất gây nghiện qua chương trình DMC-ODS trong quận của quý vị
- Những quyền lợi nào quý vị có thể tiếp cận
- Phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị trong cương vị là thành viên của chương trình DMC-ODS trong quận của quý vị

Nếu không đọc cuốn sổ tay này ngay bây giờ, quý vị nên giữ cuốn sổ tay này để có thể đọc nó sau này.

Hãy sử dụng sổ tay này như một phần bổ sung vào sổ tay thành viên mà quý vị đã nhận được khi ghi danh để nhận trợ cấp Medi-Cal hiện thời của mình. Đó có thể là với một chương trình chăm sóc do Medi-Cal quản lý hoặc với chương trình “Đóng Lệ Phí Dịch Vụ” thường lệ của Medi-Cal.

### Là Một Thành Viên Của Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (BHP), ACBH Có Trách Nhiệm Phải...

- Xác định xem quý vị có đủ điều kiện để hưởng các dịch vụ DMC-ODS từ quận hoặc mạng lưới các nhà cung cấp của quận hay không.
- Phối hợp chăm sóc cho quý vị.

- Cung cấp một số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ BHP. Quý vị cũng có thể liên lạc với BHP ở số này để yêu cầu được chăm sóc sau giờ làm việc.
- Có đủ nhà cung cấp để bảo đảm rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ điều trị SUD được BHP đài thọ nếu quý vị cần.
- Thông báo và chỉ dẫn cho quý vị về các dịch vụ có sẵn.
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc qua một thông dịch viên (nếu cần) miễn phí và cho quý vị biết là đã có sẵn các dịch vụ thông dịch viên này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng các ngôn ngữ hoặc các dạng thức khác. Nếu quý vị muốn có sổ tay này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác ở các dạng thức khác như chữ in lớn, chữ Braille cho người khiếm thị, hoặc âm thanh, xin vui lòng gọi Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ cho Dịch Vụ SUD ở số (844) 682-7215.
- Cung cấp cho quý vị thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào trong thông tin được nêu rõ trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi có hiệu lực theo dự định. Một thay đổi sẽ được xem là đáng kể khi có sự gia tăng hoặc giảm bớt số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp, hoặc nếu có sự gia tăng hoặc giảm bớt theo số lượng của các nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi quý vị nhận được qua BHP.
- Thông báo cho quý vị nếu bất kỳ nhà cung cấp có ký hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào do sự phản đối về đạo đức, luân lý, hoặc tôn giáo và cho quý vị biết về các nhà cung cấp thay thế để cung cấp dịch vụ được đài thọ.
- Bảo đảm rằng quý vị tiếp tục có khả năng tiếp cận nhà cung cấp trước đây, và bây giờ đã ra ngoài mạng lưới, trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến cho sức khỏe của quý vị bị ảnh hưởng hoặc gia tăng nguy cơ quý vị phải nhập viện.

## Thông Tin Cho Những Thành Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác

*Nếu quý vị muốn cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác bằng một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, xin vui lòng gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ của Quận Alameda cho các Dịch Vụ SUD ở số (844) 682-7215.*

Thông tin này được cung cấp bằng những ngôn ngữ được liệt kê dưới đây.

- **Spanish:**

Este folleto está disponible en Español

- **Vietnamese:**

Tập sách này có bằng tiếng Việt

- **Korean:**

이 책자는 한국어로 제공됩니다.

- **Chinese (Traditional):**

這本手冊有中文版

- **Chinese (Simplified):**

这本手册有中文版

- **فارسی (Farsi):**

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

### Thông Tin Cho Những Thành Viên Gặp Khó Khăn Khi Đọc

Để được hỗ trợ trong việc đọc các tài liệu của BHP, xin quý vị vui lòng gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ của Quận Alameda cho Các Dịch Vụ SUD ở số (844) 682-7215.

### Thông Tin Cho Những Thành Viên Bị Khiếm Thính

Xin vui lòng gọi cho BHP với sự hỗ trợ của Dịch Vụ Chuyển Tiếp California ở số 711.

### Thông Tin Cho Những Thành Viên Bị Khiếm Thị

Xin quý vị vui lòng gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ của Quận Alameda cho Các Dịch Vụ SUD ở số (844) 682-7215 để tiếp cận các nguồn lực cho những thành viên bị khiếm thị.

## Thông Báo Về Cách Giữ Kín

**THÔNG BÁO NÀY MIÊU TẢ CÁCH THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ, VÀ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY.**

**XIN VUI LÒNG XEM XÉT THÔNG BÁO NÀY MỘT CÁCH CẨN THẬN.**

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thông báo này, xin vui lòng liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc Ban Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Alameda thích hợp:

Ban Quản Trị và Sức Khỏe Người Nghèo Khổ ở số (510) 618-3452

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi, Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng ở số (800)779-0787

### Mục Đích Của Thông Báo này

Thông báo này miêu tả cách giữ kín của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Alameda (ACHCSA), các ban ngành và chương trình của cơ quan và những cá nhân có liên quan đến việc cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Những cá nhân này là các chuyên gia chăm sóc sức khỏe và những cá nhân khác được Quận Alameda ủy quyền để tiếp cận thông tin y tế của quý vị như một phần trong việc cung cấp các dịch vụ cho quý vị hoặc tuân thủ luật của tiểu bang và liên bang.

Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe và các cá nhân khác bao gồm:

- Chuyên gia chăm sóc sức khỏe thể chất (như bác sĩ y khoa, y tá, kỹ thuật viên, sinh viên y khoa);
- Chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi (như bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép, nhà trị liệu hôn nhân và gia đình, kỹ thuật viên tâm thần, và y tá chính thức, thực tập viên);
- Các cá nhân khác có liên quan đến việc chăm sóc quý vị tại cơ quan này hoặc làm việc với cơ quan này để chăm sóc cho khách hàng của họ, bao gồm nhân viên, ban nhân viên ACHCSA và các nhân viên khác đang thực hiện các dịch vụ hoặc chức năng để chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Những người này có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị với nhau và với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cho các mục đích điều trị, trả

tiền, hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe, và với những người khác vì những lý do khác như được miêu tả trong thông báo này.

## Trách Nhiệm Của Chúng Tôi

Thông tin y tế của quý vị được giữ kín và được bảo vệ bởi một số đạo luật. Trách nhiệm của chúng tôi là bảo vệ thông tin này theo đòi hỏi của các luật này và cung cấp cho quý vị thông báo này về nghĩa vụ pháp lý và cách giữ kín của chúng tôi. Chúng tôi cũng có trách nhiệm tuân thủ các điều khoản của thông báo này như hiện đang có hiệu lực.

Thông báo này sẽ:

- Nêu ra các loại sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị vốn có thể xảy ra mà không cần sự chấp thuận trước bằng văn bản của quý vị.
- Nêu ra những tình huống mà quý vị sẽ có cơ hội để đồng ý hoặc không đồng ý với việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị.
- Cho quý vị biết rằng những tiết lộ khác về thông tin của quý vị sẽ chỉ xảy ra nếu quý vị đã cung cấp cho chúng tôi giấy ủy quyền bằng văn bản.
- Cho quý vị biết về các quyền của quý vị liên quan đến thông tin y tế riêng tư của quý vị.

## Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng và Tiết Lộ Thông Tin Y Tế về Quý Vị

Các loại sử dụng và tiết lộ thông tin y tế có thể được chia thành các loại. Được miêu tả dưới đây là những loại này với phần giải thích và một số thí dụ. Không phải mọi loại sử dụng và tiết lộ đều có thể được liệt kê, nhưng tất cả mọi cách sử dụng và tiết lộ đều sẽ thuộc vào một trong những loại này.

- **Điều Trị.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị để cung cấp cho quý vị dịch vụ điều trị y tế hoặc các dịch vụ y tế khác. Thuật ngữ “điều trị y tế” bao gồm điều trị chăm sóc sức khỏe thể chất và “các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi” (dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ điều trị về rượu bia hoặc ma túy khác) mà quý vị có thể được hưởng. Thí dụ, một bác sĩ lâm sàng được cấp phép có thể sắp xếp cho một bác sĩ tâm thần gặp quý vị để có thể cho thuốc và có thể bàn với bác sĩ tâm thần về sự thấu hiểu của họ về cách điều trị cho quý vị. Hoặc, một thành phần của ban nhân viên của chúng tôi có thể

soạn thảo một chỉ thị để thực hiện một công tác trong phòng thí nghiệm hoặc xin thư giới thiệu đến một bác sĩ bên ngoài để khám sức khỏe. Nếu quý vị được chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị cho mục đích điều trị.

- **Trả Tiền.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị để chúng tôi có thể gửi hóa đơn cho quý vị hoặc công ty bảo hiểm hoặc bên thứ ba để trả tiền cho việc điều trị và các dịch vụ mà chúng tôi đã cung cấp cho quý vị. Thí dụ, chúng tôi có thể cần cung cấp thông tin của chương trình sức khỏe của quý vị về việc điều trị hoặc tư vấn mà quý vị nhận được ở đây để họ sẽ trả tiền cho chúng tôi hoặc hoàn trả quý vị cho các dịch vụ đó. Chúng tôi cũng có thể cho họ biết về việc điều trị hoặc các dịch vụ mà chúng tôi dự định cung cấp để có được sự chấp thuận trước hoặc để xác định xem chương trình của quý vị có đài thọ cho việc điều trị hay không. Nếu quý vị nhận được chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị cho mục đích trả tiền.
- **Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế về quý vị cho các hoạt động của chúng tôi. Chúng tôi có thể chia sẻ một phần hạn chế thông tin y tế của quý vị với các ban ngành của Quận Alameda nhưng chỉ trong phạm vi cần thiết để thực hiện các chức năng quan trọng để hỗ trợ các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Những sử dụng và tiết lộ này là cần thiết cho hoạt động hành chánh của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe và để bảo đảm rằng tất cả các khách hàng của chúng tôi đều được hưởng dịch vụ chăm sóc có phẩm chất. Thí dụ, chúng tôi có thể sử dụng thông tin y tế của quý vị:
  - Để xem xét cách điều trị và dịch vụ của chúng tôi và đánh giá hiệu suất của nhân viên trong việc chăm sóc cho quý vị.
  - Để giúp quyết định những dịch vụ bổ sung nào chúng tôi nên cung cấp, những dịch vụ nào không cần thiết, và xem một số phương pháp điều trị mới có hiệu quả hay không.
  - Để xem xét các hoạt động học tập của bác sĩ, y tá, bác sĩ lâm sàng, kỹ thuật viên, nhân viên chăm sóc sức khỏe khác, thực tập sinh và nhân viên cơ quan khác.
  - Để giúp chúng tôi quản lý tài chánh và tuân thủ pháp luật.
  - Nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin y tế của

quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị cho một số hoạt động chăm sóc sức khỏe của họ. Ngoài ra, chúng tôi có thể xóa thông tin nhận dạng quý vị ra khỏi tập thông tin y tế này để những người khác có thể sử dụng thông tin đó để nghiên cứu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và cách cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần tìm hiểu danh tính của những bệnh nhân cụ thể.

- Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin y tế về quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, các cơ quan trung gian chăm sóc sức khỏe và các chương trình chăm sóc sức khỏe khác có tham gia với chúng tôi trong "các dàn xếp về chăm sóc sức khỏe có tổ chức" (OHCA) cho bất kỳ hoạt động chăm sóc sức khỏe nào của các OHCA. Các OHCA bao gồm bệnh viện, tổ chức bác sĩ, chương trình y tế, và các thực thể khác cùng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Một danh sách các OHCA mà chúng tôi tham gia được cung cấp từ ĐƯỜNG DÂY HỖ TRỢ MIỄN PHÍ 24 GIỜ.
- **Bảng Đăng Nhập.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế về quý vị bằng cách cho quý vị đăng nhập khi quý vị đến văn phòng của chúng tôi. Chúng tôi cũng có thể gọi tên quý vị khi chúng tôi sẵn sàng để gặp quý vị.
- **Thông Báo và Liên Lạc với Gia Đình.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị để thông báo hoặc hỗ trợ để thông báo cho một thành viên trong gia đình, đại diện cá nhân của quý vị hoặc một người khác chịu trách nhiệm cho sự chăm sóc của quý vị về địa điểm của quý vị, tình trạng tổng quát của quý vị hoặc, trừ khi quý vị đã có chỉ dẫn khác cho chúng tôi, trong trường hợp quý vị qua đời. Trong trường hợp xảy ra thảm họa, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho một tổ chức cứu trợ để họ có thể phối hợp các nỗ lực thông báo này. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho người có liên quan đến việc chăm sóc của quý vị hoặc giúp trả tiền cho dịch vụ chăm sóc quý vị. Nếu quý vị có thể và có mặt để đồng ý hoặc phản đối, chúng tôi sẽ cho quý vị cơ hội phản đối trước khi đưa ra những tiết lộ này, mặc dù chúng tôi có thể tiết lộ thông tin này khi có thảm họa ngay cả khi quý vị phản đối nếu chúng tôi tin rằng cần phải ứng phó với các tình huống cấp cứu. Nếu quý vị không thể hoặc không có mặt để đồng ý hoặc phản đối, các chuyên gia y tế của chúng tôi sẽ sử dụng phán quyết tốt nhất của họ khi tiếp xúc với gia đình quý vị và những người khác.

## Những Tiết Lộ Mà Chúng Tôi Không Cần Phải Cho Quý Vị Cơ Hội để Đồng Ý hay Phản Đối.

Ngoài các tình huống trên, luật pháp cho phép chúng tôi chia sẻ thông tin y tế của quý vị mà không cần xin phép quý vị trước. Những tình huống này được miêu tả tiếp theo.

- **Theo Đòi Hỏi của Luật Pháp.** Chúng tôi sẽ tiết lộ thông tin y tế về quý vị khi được luật liên bang, tiểu bang, hoặc địa phương đòi hỏi phải làm như vậy. Thí dụ, thông tin có thể cần được tiết lộ cho Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh để bảo đảm rằng các quyền của quý vị không bị vi phạm.
- **Nghi Ngờ Ngược Đãi hoặc Bỏ Bê.** Chúng tôi sẽ tiết lộ thông tin y tế của quý vị cho các cơ quan thích hợp nếu có liên quan đến nghi ngờ lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em, hoặc ngược đãi và bỏ bê người cao niên hoặc người lớn còn nương tựa, hoặc nếu quý vị không phải là trẻ vị thành niên, nếu quý vị là nạn nhân bị ngược đãi, bỏ bê hoặc bạo hành trong gia đình và cho dù quý vị đồng ý cho tiết lộ hay chúng tôi được pháp luật cho phép tiết lộ điều này và người ta tin rằng cần phải tiết lộ để ngăn chặn tổn hại nghiêm trọng cho quý vị hoặc người khác.
- **Rủi Ro Về Y Tế Công Cộng.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế về quý vị cho các hoạt động y tế công cộng. Những hoạt động này thường bao gồm những điều sau:
  - Ngăn ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật;
  - Báo cáo sinh tử;
  - Báo cáo phản ứng đối với thuốc hoặc vấn đề đối với sản phẩm;
  - Thông báo cho dân chúng về việc thu hồi những sản phẩm mà họ có thể đang sử dụng;
  - Thông báo cho người có thể đã tiếp xúc với một chứng bệnh hoặc có thể có nguy cơ mắc bệnh hoặc làm lây lan một chứng bệnh hoặc tình trạng đau yếu.
- **Hoạt Động Giám Sát Y Tế.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế cho cơ quan giám sát sức khỏe đối với các hoạt động được pháp luật cho phép. Các hoạt động giám sát này bao gồm, thí dụ, kiểm toán, điều tra, kiểm tra, và cấp phép. Chính phủ cần những hoạt động này để theo dõi hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình của chính phủ, và tuân thủ luật dân quyền.

- **Thủ Tục Tố Tụng Tư Pháp và Hành Chánh.** Chúng tôi có thể, và đôi khi được pháp luật yêu cầu, tiết lộ thông tin y tế cá nhân của quý vị trong tiến trình thực hiện bất kỳ thủ tục tố tụng hành chánh hoặc tư pháp nào trong phạm vi được ủy quyền rõ ràng bởi một lệnh tòa hoặc lệnh hành chánh. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin về quý vị để đáp lại trát đòi hầu tòa, yêu cầu khám phá hoặc một tiến trình hợp pháp khác nếu những nỗ lực hợp lý đã được thực hiện để thông báo cho quý vị về yêu cầu đó và quý vị đã không phản đối, hoặc nếu sự phản đối của quý vị đã được một lệnh tòa hoặc lệnh hành chánh giải quyết rồi.
- **Thực Thi Luật Pháp.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế nếu được yêu cầu bởi một viên chức thực thi pháp luật:
  - Để đáp lại lệnh tòa hoặc một chỉ thị tương tự.
  - Để xác định hoặc định vị một nghi phạm, nhân chứng, người mất tích, vv.
  - Để cung cấp thông tin cho cơ quan thực thi pháp luật về một nạn nhân của tội ác.
  - Để báo cáo hoạt động tội phạm hoặc các mối đe dọa liên quan đến các cơ sở hoặc nhân viên của chúng tôi.
- **Nhân Viên Khám Nghiệm Tử Thi, Giám Định Viên Y Tế và Giám Đốc Tang Lễ.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế cho một nhân viên khám nghiệm tử thi hoặc giám định viên y tế. Có thể cần phải làm điều này, thí dụ, để nhận dạng một người đã chết hoặc xác định nguyên nhân cái chết. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin y tế về bệnh nhân tại các cơ sở của chúng tôi để hỗ trợ giám đốc tang lễ khi cần thiết để thi hành nhiệm vụ của họ.
- **Hiển Tạng Nội Tang hoặc Mô Cơ.** Nếu quý vị là người hiến tặng nội tạng, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế cho các tổ chức xử lý việc hiến tạng hoặc ghép tạng.
- **Nghiên Cứu.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị cho mục đích nghiên cứu trong một số trường hợp có hạn chế.
- **Ngăn Chặn một Mối Đe Dọa Nghiêm Trọng đối với Sức Khỏe và An Toàn.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế về quý vị khi cần thiết để ngăn chặn mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của quý vị, hoặc cho sức khỏe và sự an toàn của công chúng hoặc người khác. Tuy nhiên, bất kỳ tiết lộ nào sẽ chỉ dành cho người mà chúng tôi tin rằng có thể ngăn chặn mối đe dọa hoặc tác hại đó xảy ra.

- **Đối Với Các Chức Năng Của Chính Phủ.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin y tế của quý vị để hỗ trợ chính phủ thực hiện các chức năng liên quan đến quý vị. Thông tin y tế của quý vị có thể được tiết lộ (i) cho các cơ quan chỉ huy quân sự nếu quý vị là thành viên của lực lượng vũ trang, để hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ quân sự; (ii) cho các viên chức liên bang được ủy quyền để thực hiện các hoạt động an ninh quốc gia; (iii) cho các viên chức liên bang được ủy quyền để cung cấp các dịch vụ bảo vệ cho Tổng thống hoặc người khác hoặc cho các cuộc điều tra khi được pháp luật cho phép; (iv) cho một cơ sở cải huấn, nếu quý vị ở trong tù, vì mục đích chăm sóc sức khỏe, y tế và an toàn; (v) cho các chương trình bồi thường lao động được luật pháp cho phép; (vi) cho các cơ quan thực thi pháp luật của chính phủ để bảo vệ các viên chức dân cử theo hiến pháp của liên bang và tiểu bang và gia đình của họ; (vii) cho Bộ Tư Pháp California cho các mục đích di chuyển và nhận dạng về một số bệnh nhân hình sự nào đó, hoặc liên quan đến những người không thể mua, sở hữu hoặc kiểm soát súng ống hoặc vũ khí chết người; (viii) cho Ủy Ban Luật Lệ của Thượng Viện hoặc Hạ Viện cho mục đích điều tra lập pháp; (ix) cho tổ chức bảo vệ và bệnh vực toàn tiểu bang và Văn Phòng Quyền Bệnh Nhân Của Quận cho các mục đích điều tra nào đó theo đòi hỏi của pháp luật.
- **Các Phân Loại Thông Tin Đặc Biệt Khác. Nếu thích hợp.** Các đòi hỏi pháp lý đặc biệt có thể áp dụng cho việc sử dụng hoặc tiết lộ một số loại thông tin nhất định -- thí dụ, xét nghiệm vi rút suy giảm miễn dịch ở người (HIV) hoặc điều trị và dịch vụ cho tình trạng lạm dụng rượu bia và ma túy. Ngoài ra, một số luật lệ khác nhau có thể áp dụng cho việc sử dụng và tiết lộ thông tin y tế liên quan đến bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế tổng quát (không phải là sức khỏe tâm thần) nào mà quý vị đang hưởng.
- **Ghi Chú Về Tâm Lý Trị Liệu. Nếu thích hợp.** Ghi chú về tâm lý trị liệu có nghĩa là các ghi chú được ghi lại (bằng bất kỳ phương tiện nào) bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là một chuyên gia sức khỏe tâm thần ghi lại hoặc phân tích nội dung của cuộc trò chuyện trong một buổi tư vấn riêng hoặc một buổi tư vấn nhóm, chung, hoặc của gia đình và được tách ra khỏi phần còn lại của hồ sơ bệnh án của người đó. Ghi chú tâm lý trị liệu không bao gồm việc kê đơn và theo dõi thuốc, thời gian bắt đầu và dừng buổi tư vấn, phương thức và tần suất điều trị được cung cấp, kết quả xét nghiệm lâm sàng và bất kỳ tóm tắt nào về các mục sau đây: chẩn đoán, tình trạng chức năng, kế hoạch điều trị, triệu chứng, tiên lượng, và mức tiến triển đến nay.
  - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị, theo đòi hỏi của pháp luật, hoặc:

- Để người khởi tạo ghi chú sử dụng
- Trong các chương trình đào tạo sức khỏe tâm thần có giám sát cho sinh viên, người được huấn luyện, hoặc người đang hành nghề
- Bởi nhà cung cấp này để bên vực một hành động pháp lý hoặc thủ tục tố tụng khác do cá nhân đưa ra
- Để ngăn chặn hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng & sắp tới đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của một người hoặc của công chúng
- Để giám sát sức khỏe của người khởi tạo ghi chú tâm lý trị liệu
- Để sử dụng hoặc tiết lộ cho nhân viên khám nghiệm tử thi hoặc giám định viên y tế để báo cáo về cái chết của một bệnh nhân
- Để sử dụng hoặc tiết lộ cần thiết để ngăn chặn hoặc giảm bớt một mối đe dọa nghiêm trọng & sắp tới đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của một người hoặc của công chúng
- Để sử dụng hoặc tiết lộ cho quý vị hoặc Thư Ký của DHHS trong tiến trình điều tra hoặc theo đòi hỏi của pháp luật.
- Cho nhân viên khám nghiệm tử thi hoặc giám định y tế sau khi quý vị qua đời. Đến chừng nào quý vị thu hồi ủy quyền sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị, chúng tôi sẽ ngưng sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú này.
- **Thay Đổi Quyền Sở Hữu. Nếu thích hợp.** Trong trường hợp dịch vụ/chương trình này được bán hoặc sát nhập với một tổ chức khác, thông tin/hồ sơ sức khỏe cá nhân của quý vị sẽ trở thành tài sản của chủ sở hữu mới, mặc dù quý vị sẽ duy trì quyền yêu cầu các bản sao thông tin y tế cá nhân của quý vị được chuyển sang một dịch vụ/chương trình khác.

## Chỉ Tiết Lộ Sau Khi Quý Vị Đã Có Cơ Hội Để Đồng ý hoặc Phản Đối.

Có những tình huống chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin y tế của quý vị trừ khi chúng tôi đã thảo luận với quý vị (nếu có thể) và quý vị không phản đối việc chia sẻ này. Những tình huống này là:

**Danh Ba Bệnh Nhân.** Trong trường hợp chúng tôi giữ một danh bạ tên của bệnh nhân, tình trạng sức khỏe, địa điểm điều trị, v.v ... nhằm mục đích tiết

lộ cho các thành viên hàng giáo phẩm hoặc cho những người hỏi về quý vị bằng tên, chúng tôi sẽ hỏi ý kiến quý vị về việc thông tin của quý vị có thể được chia sẻ không với những người này hay không.

**Những Người Dự Phần trong Sự Chăm Sóc Cho Quý Vị hoặc Trả Tiền cho Dịch Vụ Chăm Sóc Của Quý Vị.** Chúng tôi có thể tiết lộ cho một thành viên trong gia đình, một quý vị thân của quý vị, hoặc một người khác mà quý vị đã nêu tên là có dự phần trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị (hoặc việc trả tiền cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị) thông tin y tế của quý vị có liên quan đến sự dự phần của người đó. Thí dụ: nếu quý vị nhờ một thành viên hoặc một người quý vị của gia đình lấy thuốc cho quý vị tại nhà thuốc, chúng tôi có thể cho người đó biết loại thuốc đó là gì và khi nào nó sẽ sẵn sàng để lấy. Ngoài ra, chúng tôi có thể thông báo cho một thành viên gia đình (hoặc một người khác có trách nhiệm chăm sóc quý vị) về địa điểm và tình trạng y tế của quý vị với điều kiện là quý vị không phản đối.

**Tiết Lộ trong Những Lần Liên Lạc với Quý Vị.** Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị mà trong những lần liên lạc đó chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin y tế của quý vị. Thí dụ: chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế để liên lạc với quý vị như một lời nhắc nhở rằng quý vị có một cuộc hẹn điều trị tại đây, hoặc để cho quý vị biết hoặc đề nghị các lựa chọn điều trị có thể thực hiện được hoặc các lựa chọn thay thế mà quý vị có thể chú ý đến. Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế về quý vị để cho quý vị biết về các lợi ích hoặc dịch vụ liên quan đến sức khỏe có thể khiến quý vị chú ý đến. Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị về các hoạt động gây quỹ của chúng tôi.

**Những Cách Sử Dụng Khác về Thông Tin Y Tế.** Những cách sử dụng và tiết lộ khác về thông tin y tế không có trong thông báo này hoặc những đạo luật áp dụng cho chúng tôi sẽ chỉ được thực hiện với sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi quyền sử dụng hoặc tiết lộ thông tin y tế về quý vị, quý vị có thể thu hồi quyền đó, bằng văn bản, bất cứ lúc nào. Nếu quý vị thu hồi sự cho phép của quý vị, chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin y tế về quý vị cho những lý do được ủy quyền bằng văn bản của quý vị. Quý vị hiểu rằng chúng tôi không thể lấy lại bất kỳ những tiết lộ nào mà chúng tôi đã thực hiện với sự cho phép của quý vị, và chúng tôi phải lưu giữ hồ sơ của chúng tôi về dịch vụ chăm sóc mà chúng tôi đã cung cấp cho quý vị.

## Các Quyền Của Quý Vị Liên Quan Đến Thông Tin Y Tế Về Quý Vị

Quý vị có các quyền sau đây về thông tin y tế do chúng tôi duy trì về quý vị:

- **Thông Báo Về Vi Phạm**. Trong trường hợp vi phạm thông tin y tế cá nhân được bảo vệ không bảo đảm, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị theo đòi hỏi của pháp luật. Nếu quý vị đã cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email hiện tại, chúng tôi có thể sử dụng email để truyền đạt thông tin liên quan đến sự vi phạm. Trong một số trường hợp, cộng tác viên kinh doanh của chúng tôi có thể cung cấp thông báo. Chúng tôi cũng có thể cung cấp thông báo bằng các phương pháp khác khi thích hợp. [Lưu ý: thông báo bằng email sẽ chỉ được sử dụng nếu chúng tôi biết chắc rằng nó sẽ không chứa PHI và sẽ không tiết lộ thông tin không thích hợp. Thí dụ: nếu địa chỉ email của chúng tôi là "digestiveiseasassociates.com" thì một email được gửi với địa chỉ này có thể, nếu bị chặn, xác định lý lịch bệnh nhân và tình trạng của họ.]
- **Quyền Kiểm Tra và Sao Chép**. Quý vị có quyền kiểm tra và sao chép thông tin y tế này. Thông thường, điều này bao gồm hồ sơ y tế và hóa đơn, nhưng có thể không bao gồm một số thông tin về sức khỏe tâm thần. Một số hạn chế được áp dụng:
  - Quý vị phải nộp đơn yêu cầu bằng văn bản. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn cho mục đích này và hướng dẫn cách gửi đơn đó.
  - Nếu quý vị yêu cầu một bản sao, chúng tôi có thể tính một lệ phí hợp lý cho các chi phí sao chép, gửi thư, hoặc các tiếp liệu khác liên quan đến yêu cầu của quý vị.
  - Quý vị có thể mong đợi nhận được thông báo liên quan đến đơn yêu cầu này trong vòng 10 ngày làm việc.
  - Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị trong một số trường hợp. Nếu quý vị bị từ chối tiếp cận thông tin y tế, quý vị có thể yêu cầu quyết định từ chối đó được tái xét theo quy định của pháp luật.
  - Nếu chúng tôi từ chối đơn yêu cầu của quý vị để tiếp cận các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị, quý vị sẽ có quyền chuyển chúng đến một chuyên gia sức khỏe tâm thần khác.
- **Quyền Sửa Đổi**. Nếu quý vị cảm thấy thông tin y tế chúng tôi có về quý vị không chính xác hoặc không đầy đủ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa đổi thông tin. Chúng tôi không bắt buộc phải sửa đổi nếu chúng tôi xác định rằng thông tin hiện tại là chính xác và đầy đủ.

Chúng tôi không bắt buộc phải xóa thông tin khỏi hồ sơ của quý vị. Nếu có sai sót, phần đó sẽ được sửa bằng cách thêm thông tin làm rõ hoặc bổ sung. Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi miễn là thông tin được lưu giữ bởi hoặc cho cơ sở. Một số hạn chế được áp dụng:

- Quý vị phải gửi yêu cầu sửa đổi bằng văn bản. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn để cho mục đích này và hướng dẫn cách gửi đơn đó.
- Quý vị phải cung cấp lý do để hỗ trợ cho yêu cầu của quý vị.
- Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu sửa đổi của quý vị nếu đơn yêu cầu không bằng văn bản hoặc không bao gồm lý do để hỗ trợ cho yêu cầu đó. Ngoài ra, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu quý vị yêu cầu chúng tôi sửa đổi thông tin mà:
  - o Không phải do chúng tôi tạo ra, trừ khi người tạo ra thông tin đó không còn có mặt để thực hiện việc sửa đổi;
- Không phải là một phần của thông tin y tế được lưu giữ bởi hoặc cho cơ sở của chúng tôi; o Không phải là một phần của thông tin mà quý vị sẽ được phép kiểm tra hoặc sao chép. Ngay cả khi chúng tôi từ chối yêu cầu sửa đổi của quý vị, quý vị có quyền gửi một phụ lục bằng văn bản, đối với bất kỳ một đề mục hoặc câu văn nào trong hồ sơ của quý vị mà quý vị cho là không đầy đủ hoặc không chính xác. Nếu quý vị nêu rõ bằng văn bản rằng quý vị muốn làm cho phần phụ lục đó trở thành một phần của hồ sơ sức khỏe của quý vị, chúng tôi sẽ đính kèm nó vào hồ sơ của quý vị và bao gồm nó bất cứ khi nào chúng tôi tiết lộ đề mục hoặc câu văn mà quý vị cho là không đầy đủ hoặc không chính xác đó.
- **Quyền Yêu Cầu Bảo Vệ Giữ Kín Đặc Biệt.** Quý vị có quyền yêu cầu việc hạn chế hoặc giới hạn về thông tin y tế mà chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ về quý vị để điều trị, trả tiền, hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Quý vị cũng có quyền yêu cầu giới hạn thông tin y tế mà chúng tôi tiết lộ về quý vị cho người dự phần vào việc chăm sóc của quý vị hoặc trả tiền cho dịch vụ chăm sóc của quý vị, như một thành viên gia đình hoặc bạn bè. Thí dụ: quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc tiết lộ bất kỳ thông tin nào cho bạn bè hoặc thành viên gia đình về chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị.
  - Nếu chúng tôi đồng ý với yêu cầu của quý vị để giới hạn cách chúng tôi sử dụng thông tin của quý vị để điều trị, trả tiền, hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe, chúng tôi sẽ tuân thủ yêu cầu của quý vị trừ khi cần phải có thông tin đó để cung cấp cho quý vị dịch vụ điều trị cấp cứu. Để yêu cầu hạn chế, quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản cho nhà cung cấp của quý vị. Trong đơn

yêu cầu của quý vị, quý vị phải cho chúng tôi biết quý vị muốn giới hạn thông tin nào, quý vị có muốn giới hạn việc chúng tôi sử dụng, tiết lộ hay không hay cả hai, và quý vị muốn áp dụng giới hạn đối với ai.

- Nếu quý vị bảo chúng tôi đừng tiết lộ thông tin cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị liên quan đến các đề mục hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà quý vị đã thanh toán đầy đủ, tự chi trả, chúng tôi sẽ làm theo yêu cầu của quý vị, trừ khi chúng tôi phải tiết lộ thông tin vì những lý do điều trị hoặc pháp lý. Chúng tôi dành quyền chấp nhận hoặc từ chối bất kỳ yêu cầu nào khác, và sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi.
- **Quyền Yêu Cầu Giữ Kín Những Liên Lạc.** Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị về các vấn đề y tế theo một cách nào đó hoặc tại một địa điểm nào đó, thí dụ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉ liên lạc với quý vị tại nơi làm việc hoặc qua thư. Để yêu cầu giữ kín liên lạc, quý vị phải nộp yêu cầu bằng văn bản cho nhà cung cấp của quý vị. Chúng tôi sẽ không hỏi quý vị lý do cho yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu hợp lý. Yêu cầu của quý vị phải nêu rõ cách thức hoặc nơi quý vị muốn được liên lạc.
- **Quyền Có một Bản Sao Bằng Giấy của Thông Báo.** Quý vị có quyền có một bản sao bằng giấy của thông báo này. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị một bản sao của thông báo này bất cứ lúc nào. Ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo này bằng điện tử, quý vị vẫn có quyền nhận một bản sao bằng giấy của thông báo này. Quý vị có thể nhận được một bản sao của thông báo này từ nhà cung cấp của quý vị hoặc từ bất kỳ Chương Trình nào được tham chiếu ở trên.
- **Quyền Có một Bảng Kết Toán Của Những Lần Tiết Lộ.** Quý vị có quyền yêu cầu một “bảng kết toán những lần tiết lộ.” Đây là danh sách những lần tiết lộ mà chúng tôi đã thực hiện về thông tin y tế về quý vị trong sáu (6) năm trước ngày quý vị yêu cầu bảng kết toán. Bảng kết toán sẽ không bao gồm:
  - Những tiết lộ cần thiết cho việc điều trị, trả tiền hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe.
  - Những tiết lộ mà chúng tôi đã thực hiện cho quý vị.
  - Những tiết lộ chỉ đơn thuần là ngẫu nhiên đối với một tiết lộ được cho phép hoặc được yêu cầu bằng cách khác.

- Những tiết lộ được thực hiện với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.
- Một số tiết lộ khác mà chúng tôi đã thực hiện khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu.
- Để yêu cầu danh sách này hoặc bảng kết toán những tiết lộ, quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn cho mục đích này và hướng dẫn về cách gửi mẫu đơn đó. Yêu cầu của quý vị phải ghi rõ một khoảng thời gian, không được dài hơn sáu (6) năm và không được bao gồm những ngày trước ngày 14 Tháng Tư, 2003. Yêu cầu của quý vị phải ghi rõ dạng thức của danh sách quý vị muốn (thí dụ: trên giấy hoặc bằng điện tử). Danh sách đầu tiên quý vị yêu cầu trong khoảng thời gian 12 tháng sẽ được miễn phí. Đối với các danh sách bổ sung, chúng tôi có thể tính lệ phí cho quý vị về chi phí cung cấp danh sách. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về chi phí liên quan và quý vị có thể chọn rút lại hoặc sửa đổi yêu cầu của mình tại thời điểm đó trước khi có bất kỳ chi phí nào phát sinh.
- Ngoài ra, chúng tôi phải thông báo cho quý vị theo đòi hỏi của pháp luật nếu thông tin y tế của quý vị bị truy cập hoặc tiết lộ bất hợp pháp.

## Những Thay Đổi cho Thông Báo này

Chúng tôi dành quyền thay đổi thông báo này. Chúng tôi dành quyền làm cho thông báo được sửa đổi hoặc được thay đổi có hiệu lực đối với thông tin y tế mà chúng tôi đã có về quý vị cũng như bất kỳ thông tin nào chúng tôi nhận được trong tương lai. Chúng tôi sẽ đăng tải một bản sao của thông báo hiện thời trong các cơ sở của chúng tôi và trên trang web của nhà cung cấp của chúng tôi. Quý vị sẽ nhận được một bản sao của một thông báo mới khi/nếu Thông Báo về Cách Giữ Kín thay đổi, hoặc nếu quý vị ghi danh tại một trang web dịch vụ mới.

## Khiếu Nại

Tất cả các chương trình trong Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cam kết bảo vệ quyền riêng tư của thông tin y tế cá nhân của quý vị. Nếu quý vị tin rằng quyền riêng tư của quý vị đã bị vi phạm, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại đến ban ngành là nơi quý vị tin rằng vi phạm đó đã xảy ra. Chúng tôi sẽ điều

tra khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng và áp dụng biện pháp sửa trị nếu cần.

Mọi khiếu nại phải được gửi bằng văn bản. Quý vị sẽ không bị trừng phạt vì nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nhận được một bản sao của mẫu đơn và phần hướng dẫn cách nộp đơn khiếu nại bằng cách liên lạc với:

| <b>DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI</b>                                                                         | <b>BAN Y TẾ MÔI TRƯỜNG</b>                                                           | <b>ĐIỀU HÀNH VÀ Y TẾ CHO NGƯỜI NGHÈO</b>                                                                | <b>BỘ Y TẾ CÔNG CỘNG</b>                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consumer Assistance Office<br>2000 Embarcadero Cove<br>Suite 400<br>Oakland, CA 94606<br>(800) 779-0787 | Office of the Director<br>1131 Harbor Parkway<br>Alameda, CA 94502<br>(510) 567-6700 | Office of the Director<br>1000 San Leandro Blvd<br>Suite 300<br>San Leandro, CA 94577<br>(510) 618-3452 | Office of the Director<br>ATTN: Privacy Issue<br>1000 Broadway<br>5 <sup>th</sup> Floor<br>Oakland, CA 94607<br>(510) 267-8000 |

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Bộ sẽ yêu cầu HCSA điều tra khiếu nại, vì vậy việc giải quyết khiếu nại của quý vị có thể mất nhiều thời gian hơn nếu quý vị liên hệ trực tiếp với HCSA tại các địa chỉ trên. Để nộp đơn khiếu nại với Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, hãy liên lạc với:

**Office of Civil Rights**  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**50 United Nations Plaza, Room 322**  
**San Francisco, CA 94102**  
**(415) 437-8310; (415) 437-8311 (TDD)**  
**(415) 437-8329 FAX**  
**Web Site: [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)**

## Tôi Sẽ Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình Bị Kỳ Thị?

Phân biệt đối xử là trái luật. Tiểu Bang California và DMC-ODS tuân thủ luật dân quyền liên bang thích ứng và không kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, phái tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, lý lịch giới tính, xu hướng tính dục, tuổi, hoặc khuyết tật. DMC-ODS:

- Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người bị khuyết tật, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ điều kiện
  - Thông tin bằng văn bản dưới những dạng thức khác (chữ nổi braille, chữ in lớn, âm thanh, dạng thức điện tử có thể truy cập được, và những dạng thức khác)
- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên bằng lời nói đủ điều kiện
  - Thông tin bằng những ngôn ngữ chính

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ của Quận Alameda cho Các Dịch Vụ SUD ở số (844) 682-7215.

Nếu quý vị tin rằng Tiểu Bang California hoặc DMC-ODS đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bị kỳ thị theo cách khác trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với:

**Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance Office**  
**2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606**  
**1-800-779-0787 (TTY: 711); FAX: 510.639.1346**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp hoặc bằng thư, hay fax. Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho ban Trợ Giúp Người Tiêu Dùng của ACBH ở số 1-800-779-0787.

Mẫu Đơn Khiếu Nại có sẵn tại <http://www.ACBH.org/consumer-grievance/>

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền bằng phương tiện điện tử với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền qua Cổng Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền, có sẵn tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền bằng thư hoặc điện thoại tại:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**  
**1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>.

## CÁC DỊCH VỤ

### Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?

Dịch vụ DMC-ODS là dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người có ít nhất một SUD mà bác sĩ thông thường không thể điều trị.

Các dịch vụ DMC-ODS bao gồm:

- Dịch Vụ Ngoại Trú
- Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Nhập Viện Một Phần (chỉ có ở một số quận)
- Điều Trị Nội Trú (theo sự cho phép trước của quận)
- Quản Lý Cai Nghiện
- Điều Trị Thuốc Phiện
- Điều Trị Được Hỗ Trợ Bằng Thuốc (thay đổi theo quận)
- Dịch Vụ Khôi Phục
- Quản Lý Hồ Sơ

Các dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm các phương thức sau: Đánh Giá, Phát Triển Kế Hoạch, Tư Vấn Cá Nhân và Nhóm, Quản Lý Hồ Sơ, Thử Nghiệm Ma Túy, Trị Liệu Gia Đình và Lập Kế Hoạch Xuất Viện. Quý vị có quyền từ chối bất kỳ phương thức nào sau đây: Tư Vấn Cá Nhân, Tư Vấn Nhóm, Quản Lý Hồ Sơ, Thử Nghiệm Ma Túy, Trị Liệu Gia Đình và Lập Kế Hoạch Xuất Viện. Xin lưu ý rằng nếu quý vị tiếp tục từ chối các dịch vụ của chương trình được cung cấp cho quý vị, nhân viên điều trị của quý vị có thể đề nghị một chương trình phù hợp hơn cho quý vị. Mỗi cấp độ chăm sóc có các đòi hỏi tối thiểu nhất định của chương trình (như số giờ mỗi tuần). Nếu việc từ chối dịch vụ của quý vị đưa đến tình trạng quý vị không thể đáp ứng các đòi hỏi này, quý vị có thể sẽ được chuyển đến một cấp độ chăm sóc khác.

Ngoài ra, có thể có thêm các điều kiện để thử nghiệm ma túy (Tòa Án Ma Túy, SSA, Quản Chế, v.v.) ngoài các đòi hỏi của ACBH.

## Miêu Tả Dịch Vụ

### Nhà Phục Hồi

Cư dân phải được thử nghiệm như một điều kiện để cư ngụ trong Nhà Phục Hồi.

Chương Trình Điều Trị Thuốc Phiện (OTP) \*

OTP phải tiến hành thử nghiệm thuốc theo đòi hỏi của chương trình.

Lý do để bị loại ra khỏi chương trình bao gồm việc tạo ra một môi trường gây rối hoặc không an toàn cho những người tham gia khác. Điều này đôi khi là do một khách hàng bị say. Vào thời điểm đó, nhân viên cố vấn của quý vị sẽ thảo luận điều này với quý vị và có thể đề nghị thử nghiệm ma túy ngay lập tức. Mặc dù việc thử nghiệm ma túy có thể bị từ chối, nhưng điều quan trọng là phải biết đây là một phần của cuộc thảo luận về hành vi mà nhân viên cố vấn cảm thấy là có tính cách gây rối hoặc không an toàn cho các khách hàng khác. Cho dù quý vị đồng ý, hay từ chối, đối với việc thử nghiệm ma túy trong trường hợp này, quý vị vẫn có thể bị loại ra (khoảng thời gian sẽ được tìm hiểu) nếu hành vi của quý vị không thể được giải quyết và thay đổi để tạo ra một môi trường không gây rối và an toàn cho mọi người trong chương trình.

Phản ứng hợp quy tắc đối với kết quả xét nghiệm ma túy dương tính là thảo luận về các phát hiện với khách hàng và cân nhắc một sự thay đổi dựa trên bằng chứng trong kế hoạch điều trị của quý vị. Các chuyên gia điều trị nghiện ngập và các tổ chức cung cấp sẽ thực hiện các bước thích hợp để bảo đảm rằng kết quả xét nghiệm ma túy được giữ kín trong phạm vi pháp luật cho phép.

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ DMC-ODS có thể được cung cấp cho quý vị, hãy xem các miêu tả dưới đây:

### Dịch Vụ Ngoại Trú

Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho các thành viên tối đa chín giờ trong một tuần cho người lớn và dưới sáu giờ trong một tuần cho thanh thiếu niên khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và dựa theo kế hoạch được cá nhân hóa cho khách hàng. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng.

Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, cố vấn cá nhân, cố vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ tài sản thể chấp,

giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc, dịch vụ can thiệp khủng hoảng, thử nghiệm ma túy và lập kế hoạch xuất viện.

Quận Alameda cung cấp dịch vụ điều trị ngoại trú toàn diện cho những người mắc bệnh do sử dụng chất gây nghiện. Những người thụ hưởng nào quan tâm có thể liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 hoặc trực tiếp đến nhà cung cấp dịch vụ điều trị ngoại trú theo hợp đồng (xin vui lòng xem danh bạ nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng hội đủ điều kiện tại Quận Alameda miễn là cần thiết về mặt y tế.

### **Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu**

Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho các thành viên (tối thiểu chín giờ với tối đa 19 giờ trong một tuần cho người lớn và tối thiểu sáu giờ với tối đa 19 giờ trong một tuần cho thanh thiếu niên) khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và dựa theo một kế hoạch được cá nhân hóa cho khách hàng. Dịch vụ bao gồm chủ yếu là cố vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng.

Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm các thành phần giống như Dịch Vụ Ngoại Trú. Số giờ dịch vụ tăng lên là sự khác biệt chính.

Quận Alameda cung cấp dịch vụ điều trị ngoại trú toàn diện cho những người mắc bệnh do sử dụng chất gây nghiện. Những người thụ hưởng nào quan tâm có thể liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 hoặc trực tiếp đến nhà cung cấp điều trị ngoại trú theo hợp đồng (xin vui lòng xem danh bạ nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng hội đủ điều kiện tại Quận Alameda miễn là cần thiết về mặt y tế.

### **Nhập Viện Một Phần** (chỉ có ở một số quận)

Dịch vụ Nhập Viện Một Phần có 20 giờ trở lên để lập trình chuyên sâu lâm sàng mỗi tuần, như được quy định trong kế hoạch điều trị của thành viên. Các chương trình nhập viện một phần thường có quyền tiếp cận trực tiếp các dịch vụ tâm thần, y tế, và phòng thí nghiệm, và để đáp ứng các nhu cầu đã xác định để bảo đảm theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách thích hợp trong môi trường ngoại trú có cấu trúc.

Dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, với sự gia tăng số giờ và quyền tiếp cận bổ sung vào các dịch vụ y tế là những khác biệt chính.

*Hiện tại dịch vụ này không được cung cấp trong Quận Alameda.*

### **Điều Trị Nội Trú** (theo ủy quyền của quận)

Điều Trị Nội Trú là một chương trình nội trú không theo định chế, không có tính cách y tế suốt 24 giờ, ngắn hạn để cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho các thành viên với chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và dựa theo kế hoạch điều trị được cá nhân hóa. Mỗi thành viên sẽ sống trong khuôn viên và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực của họ để khôi phục, duy trì và áp dụng các kỹ năng sống độc lập và cá nhân và tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Các nhà cung cấp và bệnh nhân nội trú hợp tác làm việc để xác định các rào cản, xếp đặt ưu tiên, thiết lập mục tiêu, tạo kế hoạch điều trị, và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Các mục tiêu bao gồm việc duy trì kiên cường, chuẩn bị cho các yếu tố kích khởi tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và hoạt động xã hội, và dự phần vào việc chăm sóc tiếp tục.

Dịch vụ nội trú cần có sự cho phép trước của Kế Hoạch Quận. Mỗi lần cho phép các dịch vụ nội trú có thể kéo dài tối đa 90 ngày đối với người lớn và 30 ngày đối với thanh thiếu niên. Chỉ có hai ủy quyền cho các dịch vụ nội trú được cho phép trong một năm. Có thể được gia hạn một lần là 30 ngày mỗi năm dựa trên sự cần thiết về y tế. Phụ nữ mang thai có thể nhận các dịch vụ nội trú cho đến ngày cuối cùng của tháng có ngày thứ 60 sau khi sinh nở. Việc Sàng Lọc Định Kỳ, Chẩn Đoán, và Điều Trị Sớm (EPSDT) cho các thành viên đủ điều kiện (dưới 21 tuổi) sẽ không có các giới hạn về ủy quyền được miêu tả ở trên miễn là sự cần thiết về y tế xác định là cần phải có các dịch vụ nội trú liên tục.

Dịch Vụ Nội Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, cố vấn cá nhân, cố vấn trong nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ tài sản thể chất, giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc, bảo vệ thuốc (cơ sở sẽ lưu trữ tất cả các loại thuốc nội trú và nhân viên cơ sở có thể hỗ trợ việc bệnh nhân nội trú tự uống thuốc), dịch vụ can thiệp khủng hoảng, chuyên chở (cung cấp hoặc sắp xếp việc chuyên chở đến và từ nơi điều trị cần thiết về mặt y tế) và lập kế hoạch xuất viện.

Quận Alameda cung cấp các dịch vụ điều trị nội trú toàn diện cho những người mắc bệnh do sử dụng chất gây nghiện. Những người thụ hưởng nào quan tâm có thể liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 để hoàn tất sàng lọc và bắt đầu tiến trình giới thiệu. Dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện của Quận Alameda; một số giới hạn về thời gian và nhập viện có thể được áp dụng. Người thụ hưởng đang mang thai hoặc mang thai gần đây có thể liên lạc trực tiếp với các chương trình cụ thể để tạo thuận lợi cho tiến trình nhập viện.

### **Quản Lý Cai Nghiện**

Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và dựa theo kế hoạch được cá nhân hóa cho khách hàng. Mỗi thành viên sẽ cư trú tại cơ sở nếu nhận được dịch vụ nội trú và sẽ được theo dõi trong tiến trình cai nghiện. Các dịch vụ phục hồi và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được cung cấp dựa theo chương trình được cá nhân hóa cho khách hàng theo chỉ định của bác sĩ được cấp phép, hoặc người kê toa được cấp phép và được phê chuẩn và ủy quyền theo đòi hỏi của Tiểu Bang California.

Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm việc thu nhận và đánh giá, quan sát (để đánh giá tình trạng sức khỏe và phản ứng đối với bất kỳ loại thuốc nào được kê toa), dịch vụ thuốc, và kế hoạch xuất viện.

Quận Alameda cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện nội trú dễ tiếp cận. Những người thụ hưởng nào quan tâm có thể tự giới thiệu hoặc có thể liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 để biết thông tin liên lạc và giới thiệu cụ thể. Không có giới hạn về thời gian và dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện trong Quận Alameda.

### **Điều Trị Thuốc Phiện**

Các dịch vụ của Chương Trình Điều Trị Thuốc Phiện (Thuốc Mê) (OTP/NTP) được cung cấp tại các cơ sở được cấp phép của NTP. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp dựa theo chương trình được cá nhân hóa cho khách hàng được xác định bởi một bác sĩ được cấp phép hoặc người kê toa được cấp phép, và được phê duyệt và cho phép theo đòi hỏi của Tiểu Bang California. Các OTP/NTP phải cung cấp và kê đơn thuốc cho các thành viên được đài thọ theo được liên DMC-ODS bao gồm methadone, buprenorphin, naloxone, và disulfiram.

Một thành viên phải nhận được các buổi tư vấn, tối thiểu, 50 phút với một chuyên viên trị liệu hoặc cố vấn viên theo mức tối đa 200 phút mỗi tháng theo lịch, mặc dù các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp dựa trên sự cần thiết về y tế.

Dịch Vụ Điều Trị Thuốc Phiện bao gồm các thành phần tương tự như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, bao gồm liệu pháp tâm lý y tế bao gồm một cuộc thảo luận trực tiếp được thực hiện bởi một bác sĩ trên cơ sở một đối một với thành viên. Phải có tất cả các yếu tố của chương trình ngoại trừ việc cố vấn trong nhóm vốn là một dịch vụ tùy chọn.

Quận Alameda có mạng lưới Dịch Vụ Điều Trị Thuốc Phiện toàn diện với 7 cơ quan được ký hợp đồng trên nhiều địa điểm khắp Vùng Vịnh. Những người thụ hưởng nào quan tâm có thể tự giới thiệu tại bất kỳ địa điểm nào trong số những địa điểm này hoặc có thể liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và

Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 hoặc trực tiếp đến một OTP theo hợp đồng (xin vui lòng xem danh bạ các nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện trong Quận Alameda miễn là cần thiết về mặt y tế.

### **Điều Trị Được Hỗ Trợ Bằng Thuốc (thay đổi tùy theo quận)**

Dịch Vụ Điều Trị Được Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT) được cung cấp cho bên ngoài phòng khám OTP. MAT là cách sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với cố vấn và trị liệu hành vi, để cung cấp giải pháp toàn diện con người nhằm điều trị SUD. Việc cung cấp cấp độ dịch vụ này là tùy chọn cho các quận tham gia.

Các dịch vụ MAT bao gồm đặt hàng, kê đơn, quản lý, và theo dõi tất cả các loại thuốc cho SUD. Tình trạng lệ thuộc vào thuốc phiện và rượu bia, đặc biệt, đã xác định rõ ràng những lựa chọn về thuốc. Các bác sĩ và những người kê đơn khác có thể cung cấp thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo dược liệu DMC-ODS bao gồm buprenorphin, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất kỳ loại thuốc nào được FDA phê chuẩn để điều trị SUD.

ACBH hiện có 2 nhà cung cấp MAT ngoại trú sẵn sàng cho những người thụ hưởng và đang tìm cách mở rộng các dịch vụ này để cung cấp các dịch vụ MAT toàn diện trên toàn quận. Những người thụ hưởng nào quan tâm nên liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 để biết thông tin liên lạc và giới thiệu cụ thể (xin vui lòng xem danh bạ các nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Không có giới hạn thời gian và dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện trong Quận Alameda.

### **Dịch Vụ Phục Hồi**

Dịch Vụ Phục Hồi rất quan trọng đối với sự phục hồi và duy trì sức khỏe của thành viên. Cộng đồng điều trị trở thành một tác nhân trị liệu mà qua đó các thành viên được giúp sức và chuẩn bị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe của họ. Do đó, việc điều trị phải nhấn mạnh vai trò chính yếu của thành viên trong việc quản lý sức khỏe của họ, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các nguồn lực bên trong và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục cho các thành viên.

Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm việc cố vấn cá nhân và nhóm; theo dõi phục hồi/hỗ trợ lạm dụng chất gây nghiện (huấn luyện phục hồi, phòng chống tái nghiện, và dịch vụ ngang hàng); và quản lý hồ sơ (liên kết đến giáo dục,

huấn nghệ, hỗ trợ của gia đình, hỗ trợ dựa vào cộng đồng, nhà ở, giao thông, và các dịch vụ khác dựa trên nhu cầu).

Dịch Vụ Phục Hồi được cung cấp tại tất cả các nhà cung cấp dịch vụ SUD ngoại trú được ký hợp đồng với ACBH cho những người thụ hưởng đã hoàn tất điều trị SUD. Những người thụ hưởng nào quan tâm nên liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 để biết thông tin liên lạc và giới thiệu cụ thể (xin vui lòng xem danh bạ các nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Không có giới hạn thời gian và dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện trong Quận Alameda.

### **Quản Lý Hồ Sơ**

Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ hỗ trợ thành viên tiếp cận các dịch vụ cần thiết về y tế, giáo dục, xã hội, tiền huấn nghệ, huấn nghệ, phục hồi chức năng, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác. Các dịch vụ này tập trung vào việc phối hợp chăm sóc SUD, tích hợp xung quanh dịch vụ chăm sóc chính đặc biệt là cho các thành viên mắc SUD mãn tính, và tương tác với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần.

Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ bao gồm việc đánh giá toàn diện và tái đánh giá định kỳ các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu tiếp tục dịch vụ quản lý hồ sơ; chuyển tiếp đến mức độ chăm sóc SUD ở cấp cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và sửa đổi định kỳ một kế hoạch cho khách hàng bao gồm các hoạt động dịch vụ; giao tiếp, phối hợp, giới thiệu và các hoạt động liên quan; theo dõi việc cung cấp dịch vụ để bảo đảm thành viên tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; theo dõi tiến độ của thành viên; và, bên vực thành viên, liên kết với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần, chuyên chở và duy trì trong các dịch vụ chăm sóc chính.

Quản lý hồ sơ phải phù hợp với và không được vi phạm tính bảo mật của bất kỳ thành viên nào như được quy định trong luật Liên Bang và California.

Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ được cung cấp ở mọi cấp độ chăm sóc và nhà cung cấp được liên lạc bởi Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (ACBH) để cung cấp dịch vụ điều trị SUD. Những người thụ hưởng nào quan tâm nên liên lạc với Đường Dây Hỗ Trợ Điều Trị và Giới Thiệu Cho Người Sử Dụng Chất Gây Nghiện của Quận Alameda ở số 844-682-7215 để biết thông tin liên lạc và giới thiệu cụ thể (xin vui lòng xem danh bạ các nhà cung cấp điều trị SUD để biết thông tin chương trình cụ thể). Không có giới hạn thời gian và dịch vụ này được cung cấp cho tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện trong Quận Alameda.

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

Nếu dưới 21 tuổi, quý vị có thể nhận thêm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để được Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT bao gồm các dịch vụ sàng lọc, thị lực, nha khoa, thính giác và tất cả các dịch vụ bắt buộc và tùy chọn cần thiết về mặt y tế khác được liệt kê trong luật liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng đau yếu về thể chất và tinh thần được xác định trong sàng lọc EPSDT bất luận các dịch vụ này có được đài thọ cho người lớn hay không. Điều kiện về tính cần thiết về y tế và tiết kiệm phí tổn là những hạn chế hoặc loại trừ duy nhất có thể áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Để biết phần miêu tả đầy đủ hơn về các dịch vụ EPSDT được cung cấp và tìm được câu trả lời cho những thắc mắc của quý vị, xin vui lòng gọi cho Văn Phòng Điều Phối ACBH ESPDT ở số 510-567-8171. Dịch Vụ Thành Viên.

## CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ

### Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì Và Tại Sao Nó Quan Trọng Như Vậy?

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận các dịch vụ điều trị SUD qua chương trình DMC-ODS trong quận của quý vị là một tính cách được gọi là 'cần thiết về y tế.' Điều này có nghĩa là một bác sĩ hoặc chuyên gia được cấp phép khác sẽ bàn với quý vị để quyết định xem có nhu cầu về mặt y tế để tiếp nhận dịch vụ hay không, và liệu rằng quý vị có thể được giúp đỡ bởi các dịch vụ này nếu quý vị tiếp nhận chúng hay không.

Thuật ngữ cần thiết về mặt y tế rất quan trọng vì nó sẽ giúp quyết định xem quý vị có đủ điều kiện để nhận dịch vụ DMC-ODS hay không, và loại dịch vụ DMC-ODS nào là phù hợp. Việc quyết định về tính cách cần thiết về mặt y tế là một phần rất quan trọng trong tiến trình xin các dịch vụ DMC-ODS.

### Các Tiêu Chuẩn 'Cần Thiết Về Mặt Y Tế' Để Đòi Thò Cho Các Dịch Vụ Điều Trị Chứng Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện Là Gì?

Là một phần của việc quyết định xem quý vị có cần các dịch vụ điều trị SUD hay không, chương trình DMC-ODS của quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem các dịch vụ này có cần thiết về mặt y tế hay không, như đã được giải thích ở trên. Phần này giải thích cách quận tham gia của quý vị sẽ đưa ra quyết định đó.

Để nhận được dịch vụ thông qua DMC-ODS, quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau đây:

- Quý vị phải ghi danh vào Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú tại một quận đang tham gia trong DMC-ODS.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ Cẩm Nang Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn Tâm Thần (DSM) là bị Chứng Rối Loạn Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện và Nghiện Ngập. Bất kỳ người trưởng thành, hoặc thanh thiếu niên nào dưới 21 tuổi, được đánh giá là có "nguy cơ" mắc bệnh SUD sẽ đủ điều kiện để nhận các dịch vụ Can Thiệp sớm nếu không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế.
- Quý vị phải đáp ứng định nghĩa của Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (ASAM) về sự cần thiết y tế đối với các dịch vụ dựa trên Tiêu Chuẩn ASAM (Tiêu Chuẩn ASAM là tiêu chuẩn điều trị quốc gia cho các tình trạng nghiện ngập và liên quan đến chất gây nghiện).

Quý vị không cần phải biết xem là mình có chẩn đoán hay không để yêu cầu giúp đỡ. Chương trình DMC-ODS trong quận của quý vị sẽ giúp quý vị có được thông tin này và sẽ xác định tính cách cần thiết về mặt y tế sau khi đánh giá.

## CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

### Làm Cách Nào Để Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Cho Các Dịch Vụ Điều Trị Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?

BHP có thể đưa ra một số giới hạn cho việc quý vị lựa chọn nhà cung cấp của mình. Chương trình DMC-ODS của quận quý vị phải cho quý vị cơ hội để lựa chọn giữa ít nhất là hai nhà cung cấp khi quý vị bắt đầu dịch vụ, trừ khi BHP có lý do chính đáng tại sao họ không thể cung cấp lựa chọn, thí dụ, chỉ có một nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ quý vị cần. BHP của quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Khi quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do chính đáng để không làm như vậy.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng của quận rời khỏi mạng lưới của quận một cách tự ý hoặc theo yêu cầu của BHP. Khi điều này xảy ra, BHP phải có nỗ lực đầy thiện chí để thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt nhà cung cấp theo hợp đồng của quận trong vòng 15 ngày sau khi nhận hoặc phát hành thông báo chấm dứt, cho mỗi người đang nhận dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp đó.

### Sau Khi Tôi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp, BHP Có Thể Cho Nhà Cung Cấp Đó Biết Tôi Được Hưởng Những Dịch Vụ Nào Hay Không?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị, và BHP đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua quận bằng cách tuân theo các tiêu chuẩn cần thiết về y tế và danh sách các dịch vụ được đài thọ. Đôi khi quận sẽ để cho quý vị và nhà cung cấp quyết định. Những lần khác, BHP có thể đòi hỏi nhà cung cấp của quý vị yêu cầu BHP xem xét lý do nhà cung cấp nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ trước khi dịch vụ đó được cung cấp. BHP phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để thực hiện đánh giá. Tiến trình xem xét này được gọi là tiến trình ủy quyền trả tiền cho chương trình.

Tiến trình ủy quyền của BHP phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Đối với một tiến trình ủy quyền tiêu chuẩn, chương trình phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu hoặc nếu BHP nghĩ rằng quý vị muốn có thêm thông tin từ nhà cung cấp của mình, thì mốc thời gian có thể

được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Một thí dụ về trường hợp việc kéo dài có thể có lợi cho quý vị là khi quận nghĩ rằng có thể chấp thuận yêu cầu ủy quyền của nhà cung cấp của quý vị nếu BHP có thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu mà không có thông tin. Nếu BHP kéo dài một thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc kéo dài đó.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn đòi hỏi đối với một yêu cầu ủy quyền tiêu chuẩn hoặc cấp tốc, BHP phải gửi cho quý vị Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi để cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối và quý vị có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.

Quý vị có thể yêu cầu BHP để biết thêm thông tin về tiến trình ủy quyền của họ. Hãy xem xét phần trước của cuốn sổ tay này để biết cách yêu cầu thông tin.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của BHP về một tiến trình ủy quyền, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.

## Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?

Nếu còn mới với BHP, quý vị có thể tìm thấy một danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong BHP của quý vị ở cuối cuốn sổ tay này và chứa đựng thông tin về địa điểm của các nơi cung cấp dịch vụ, các dịch vụ điều trị SUD mà họ cung cấp, và các thông tin khác để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ các nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp, hãy gọi số điện thoại miễn phí tại quận của quý vị ở phần trước của cuốn sổ tay này.

# THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI

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

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi, đôi khi được gọi là NOABD, là một mẫu mà chương trình DMC-ODS của quận quý vị sử dụng để cho quý vị biết khi nào chương trình đưa ra quyết định về việc quý vị có được hưởng các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal hay không. Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết liệu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị có được giải quyết kịp thời hay không, hoặc phải chăng quý vị không nhận được các dịch vụ theo tiêu chuẩn mốc thời gian của BHP để cung cấp các dịch vụ.

## Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi?

Quý vị sẽ nhận được một Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi:

- Nếu BHP của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp BHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ SUD và yêu cầu BHP chấp thuận, nhưng BHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ. Hầu hết thời gian quý vị sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi trước khi quý vị nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi sẽ đến sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ, quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu BHP phê duyệt, nhưng BHP cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất tiến trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu BHP của quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà BHP đã thiết lập. Hãy gọi cho BHP của quý vị để

tìm hiểu xem BHP có thiết lập các tiêu chuẩn về mốc thời gian hay không.

- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với BHP và BHP không trả lời quý vị với một quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với BHP và BHP không trả lời quý vị với một quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc, nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo cấp tốc, và không nhận được câu trả lời trong vòng 72 giờ.

## Có Phải Là Tôi Sẽ Luôn Luôn Nhận Được Một Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Những Dịch Vụ Tôi Muốn Hay Không?

Có một số trường hợp mà có thể quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo lên BHP hoặc nếu quý vị đã hoàn tất tiến trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng của tiểu bang khi những điều này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một phiên điều trần công bằng được bao gồm trong cuốn sổ tay này. Thông tin này cũng cần được cung cấp trong văn phòng nhà cung cấp của quý vị.

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

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

- BHP của quý vị đã làm gì có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng quý vị nhận được dịch vụ.
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do chương trình đưa ra quyết định của họ.
- Các luật lệ của tiểu bang hoặc liên bang mà quận đã tuân theo khi đưa ra quyết định đó.
- Quyền của quý vị là gì nếu quý vị không đồng ý với những gì chương trình đã làm.
- Cách nộp đơn kháng cáo với chương trình.

- Cách yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu kháng cáo cấp tốc hoặc phiên điều trần công bằng cấp tốc.
- Cách nhận trợ giúp để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
- Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trong bao lâu.
- Nếu quý vị đủ điều kiện để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ đợi quyết định về Khiếu Nại hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
- Khi nào quý vị phải nộp đơn yêu cầu Kháng Cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang nếu quý vị muốn các dịch vụ tiếp tục.

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

Khi quý vị nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi, quý vị nên đọc tất cả các thông tin trên mẫu một cách cẩn thận. Nếu quý vị không hiểu mẫu này, BHP của quý vị có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục các dịch vụ không quá 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được đánh dấu bưu điện hoặc trao tận tay quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

## TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT NAN ĐỀ

### Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Trong Quận Của Tôi Thì Sao?

BHP của quý vị có cách để quý vị giải quyết nan đề về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị đang nhận. Đây được gọi là tiến trình giải quyết vấn đề và nó có thể liên quan đến các tiến trình sau.

1. Tiến Trình Khiếu Nại - một biểu hiện không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị, ngoài Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi.
2. Tiến Trình Kháng Cáo – việc xem xét lại một quyết định (từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ) được đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị bởi BHP hoặc nhà cung cấp của quý vị.
3. Tiến Trình Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang - xem xét để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo, hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ quý vị đang nhận. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị được hoàn tất, BHP của quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang của quý vị được hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan về kết quả cuối cùng.

Hãy tìm hiểu thêm về mỗi tiến trình giải quyết nan đề dưới đây.

### Tôi Có Thể Xin Trợ Giúp Để Nộp Đơn Xin Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang Hay Không?

BHP của quý vị sẽ có người sẵn sàng giải thích các tiến trình này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo một vấn đề là khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện cho cái được gọi là tiến trình 'cấp tốc,' nghĩa là vấn đề sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hoặc sự ổn định của quý vị có nguy cơ. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác hành động

thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp điều trị SUD của quý vị. Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, hãy gọi số 1-844-682-7215.

### Nếu Tôi Cần Giúp Đỡ Để Giải Quyết Một Nan Đề Với Chương Trình DMC-ODS Trong Quận Của Tôi Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hoặc Kháng Cáo Thì Sao?

Quý vị có thể nhận trợ giúp từ Tiểu Bang nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tìm đúng người trong quận để giúp quý vị tìm đường qua hệ thống.

Quý vị có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về quyền điều trần của mình hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí từ Đơn Vị Đáp Ứng và Điều Tra Công Cộng:

Gọi số điện thoại miễn phí: 1-800-952-5253

Nếu quý vị bị điếc và sử dụng TDD, hãy gọi: 1-800-952-8349

## TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI

### Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là một biểu hiện không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được bao gồm trong các tiến trình kháng cáo và Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Tiến trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản, và dễ hiểu để cho phép quý vị trình bày khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không gây bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác để hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác để hành động thay mặt quý vị, BHP có thể yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Bảo đảm rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ điều kiện để làm như vậy và không liên quan đến bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, BHP và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong các khung thời gian tuân hành.

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

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với BHP bất cứ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị đang nhận được từ BHP hoặc có một mối lo ngại khác liên quan đến BHP.

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

Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí BHP của quý vị để được giúp đỡ về khiếu nại. Quận sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ trên tất cả các trang web của nhà cung cấp để quý vị gửi thư khiếu nại. Khiếu nại có thể được nộp bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không phải kèm theo văn bản.

## Làm Sao Tôi Biết Được Là BHP Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

BHP của quý vị sẽ cho quý vị biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi cho quý vị một xác nhận bằng văn bản.

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

BHP phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Khung thời gian có thể được kéo dài tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu BHP tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một thí dụ về khi nào sự trì hoãn có thể đem lại lợi ích cho quý vị là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu BHP có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

## Làm Sao Tôi Biết Được Là BHP Đã Đưa Ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

Khi có quyết định liên quan đến khiếu nại của quý vị, BHP sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu BHP của quý vị không thông báo cho quý vị hoặc cho bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại một cách đúng hạn, thì BHP sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi và cho quý vị biết rằng quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. BHP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi vào ngày khung thời gian hết hạn.

## Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

## TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Cấp Tốc)

BHP của quý vị có trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu tái xét một quyết định được đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị bởi chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu tái xét. Một cách là sử dụng tiến trình kháng cáo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng tiến trình kháng cáo cấp tốc. Hai hình thức kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có những đòi hỏi cụ thể để đủ điều kiện cho kháng cáo cấp tốc. Các đòi hỏi cụ thể được giải thích dưới đây.

### Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?

Kháng cáo tiêu chuẩn là yêu cầu tái xét một nan đề quý vị gặp phải với chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị có liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà quý vị nghĩ là quý vị cần. Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo tiêu chuẩn, BHP có thể dành tới 30 ngày để tái xét. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi 30 ngày theo lịch sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của mình, quý vị nên yêu cầu 'kháng cáo cấp tốc.'

Tiến trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo trực tiếp, trên điện thoại, hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị gửi kháng cáo trực tiếp hoặc qua điện thoại, quý vị phải gửi tiếp một đơn kháng cáo có chữ ký. Quý vị có thể nhận trợ giúp để viết đơn kháng cáo. Nếu quý vị không gửi tiếp một đơn kháng cáo có chữ ký, kháng cáo của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày mà quý vị gửi kháng cáo bằng lời nói chính là ngày nộp đơn.
- Bảo đảm nộp đơn kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình có thể yêu cầu

quý vị ký tên vào một mẫu đơn cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.

- Giúp cho các quyền lợi của quý vị được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi của quý vị được đóng dấu bưu điện sau hoặc trao tận tay quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ xử lý. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi, và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định giảm bớt hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ xử lý;
- Bảo đảm rằng những cá nhân đưa ra quyết định có đủ điều kiện để làm như vậy và không có liên quan gì đến bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế của quý vị, và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được cứu xét trong tiến trình kháng cáo, trước khi và trong suốt tiến trình kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về sự kiện hoặc pháp luật, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị, hoặc người đại diện pháp lý cho bất động sản của thành viên đã chết được bao gồm làm các bên cho kháng cáo.
- Cho quý vị biết rằng kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị xác nhận bằng văn bản.
- Cho quý vị biết rằng quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, sau khi hoàn tất tiến trình kháng cáo.

### Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Khi Nào?

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên Chương Trình DMC-ODS trong quận của mình:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp theo hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế.

- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu quận phê chuẩn, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu BHP phê chuẩn, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành tiến trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu BHP của quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà BHP đã thiết lập.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng BHP sẽ cung cấp dịch vụ nhanh đủ để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết đúng hạn.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ SUD quý vị cần.

### Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí BHP của quý vị để được giúp đỡ nộp đơn kháng cáo. Chương trình sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các trang web của nhà cung cấp để quý vị gửi thư kháng cáo của mình.

### Làm Sao Tôi Biết Được Là Kháng Cáo Của Mình Đã Được Quyết Định?

Chương trình DMC-ODS trong quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị hoặc cho đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định của họ đối với kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của tiến trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày quyết định kháng cáo được đưa ra.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin liên quan đến quyền của quý vị để có một Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang và thủ tục để nộp đơn xin Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

### Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Kháng Cáo Không?

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày được ghi trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi. Hãy nhớ rằng quý vị sẽ không luôn nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi. Không có hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi; vì vậy quý vị có thể nộp loại đơn xin kháng cáo này bất cứ lúc nào.

### Khi Nào Một Quyết Định Sẽ Được Đưa Ra Về Kháng Cáo Của Tôi?

BHP phải quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi BHP nhận được đơn yêu cầu kháng cáo của quý vị. Thời hạn có thể được kéo dài tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu BHP tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích cho quý vị. Một thí dụ về việc khi nào sự trì hoãn sẽ có lợi cho quý vị là khi quận tin rằng họ có thể phê chuẩn kháng cáo của quý vị nếu BHP có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

### Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày Cho Quyết Định Về Kháng Cáo Của Mình Thì Sao?

Tiến trình kháng cáo có thể nhanh hơn nếu nó có đủ điều kiện cho tiến trình kháng cáo cấp tốc.

### Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?

Kháng cáo cấp tốc là cách nhanh hơn để quyết định kháng cáo. Tiến trình kháng cáo cấp tốc tuân theo một tiến trình tương tự như tiến trình kháng cáo tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng cáo của quý vị phải đáp ứng một số đòi hỏi nhất định.
- Tiến trình kháng cáo cấp tốc cũng tuân theo các thời hạn khác nhau so với các kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu bằng lời nói để xin kháng cáo cấp tốc. Quý vị không cần phải nộp yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng văn bản.

## Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Kháng Cáo Cấp Tốc?

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi tới 30 ngày theo lịch để có một quyết định cho kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của mình, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc. Nếu BHP đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các đòi hỏi cho một kháng cáo cấp tốc, quận của quý vị sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi BHP nhận được kháng cáo. Thời hạn này có thể được kéo dài tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu BHP cho thấy cần có thêm thông tin và sự trì hoãn là vì lợi ích cho quý vị. Nếu BHP của quý vị kéo dài thời hạn, chương trình sẽ cung cấp cho quý vị một lời giải thích bằng văn bản về lý do tại sao thời hạn được kéo dài.

Nếu BHP quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện cho một kháng cáo cấp tốc, BHP phải có nỗ lực hợp lý để thông báo nhanh chóng bằng lời nói và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 2 ngày theo lịch để cho quý vị biết lý do quyết định. Kháng cáo của quý vị sau đó sẽ tuân theo các thời hạn kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn của một kháng cáo cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi BHP của quý vị giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị, chương trình sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.

## TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG

### Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Là Gì?

Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang là một cuộc tái xét độc lập được Bộ Dịch Vụ Xã Hội California thực hiện để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền hưởng theo chương trình Medi-Cal.

### Quyền Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Có một phiên điều trần trước Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (cũng được gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang).
- Được cho biết về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
- Được cho biết về các luật lệ chi phối việc đại diện tại Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
- Tiếp tục hưởng các quyền lợi theo yêu cầu của quý vị trong tiến trình Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trong thời hạn đòi hỏi.

### Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp đơn xin Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang:

- Nếu quý vị đã hoàn tất tiến trình kháng cáo của BHP.
- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp theo hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu BHP phê chuẩn, nhưng BHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu BHP phê chuẩn, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất tiến trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu BHP của quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà quận đã thiết lập.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng BHP cung cấp dịch vụ nhanh đủ để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị cần.

### Tôi Yêu Cầu Một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Bằng Cách Nào?

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trực tiếp từ Bộ Dịch Vụ Xã Hội California. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang bằng cách viết thư cho:

*Phòng Điều Trần Tiểu Bang*

*California Department of Social Services*

*744 P Street, Mail Station 9-17-37*

*Sacramento, California 95814*

Quý vị cũng có thể gọi số 1-800-952-8349 hoặc cho TDD 1-800-952-8349.

### **Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Xin Một Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Không?**

Quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang. 120 ngày đó bắt đầu vào ngày sau khi BHP đích thân trao cho quý vị thông báo về quyết định kháng cáo hoặc vào ngày sau ngày đóng dấu bưu điện của thông báo về quyết định kháng cáo của quận.

Nếu không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn xin Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

### **Tôi Có Thể Tiếp Tục Hưởng Các Dịch Vụ Trong Lúc Chờ Đợi Quyết Định Về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Hay Không?**

Có, nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục điều trị trong khi kháng cáo, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc trao cho quý vị HOẶC trước ngày BHP của quý vị cho biết dịch vụ sẽ bị dừng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang, quý vị phải cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ nhận được trong khi Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đang chờ xử lý.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi, và quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi phiên điều trần công bằng của tiểu bang đang chờ xử lý.

## Nếu Tôi Không Thể Chờ 90 Ngày Cho Quyết Định Về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang Của Tôi Thì Sao?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang cấp tốc (nhanh hơn) nếu quý vị nghĩ thời hạn 90 ngày theo lịch bình thường sẽ gây ra vấn đề nghiêm trọng với sức khỏe của quý vị, bao gồm các vấn đề về khả năng đạt được, duy trì, hoặc lấy lại các chức năng quan trọng trong cuộc sống. Bộ Dịch vụ Xã hội, Ban Điều Trần Của Tiểu Bang, sẽ tái xét yêu cầu của quý vị về Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang cấp tốc và quyết định xem nó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần cấp tốc của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định của phiên điều trần sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Của Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA

### Ai Có Thể Được Hưởng Medi-Cal?

Quý vị có thể đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal nếu quý vị thuộc về một trong những nhóm này:

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Một người trưởng thành, từ 21 đến 65 dựa vào sự hợp lệ về lợi tức
- Bị mù hoặc tàn tật
- Có thai
- Một số người tị nạn, hoặc người nhập cư từ Cuba/Haiti
- Được chăm sóc tại nhà dưỡng lão

Quý vị phải cư ngụ tại California để đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Hãy gọi điện thoại hoặc đến văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương của quý vị để yêu cầu đơn xin Medi-California, hoặc lấy đơn trên Internet tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

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

Quý vị có thể phải trả tiền cho Medi-Cal tùy theo số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu lợi tức của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu lợi tức của quý vị vượt quá giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc SUD của mình. Số tiền quý vị phải trả được gọi là 'phần chia sẻ phí tổn' của quý vị. Một khi quý vị đã trả 'phần chia sẻ phí tổn' của mình, thì Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được đài thọ của quý vị cho tháng đó.

Trong những tháng mà quý vị không có chi phí y tế, quý vị không cần phải trả tiền cho bất cứ chi phí nào.

- Quý vị có thể phải đóng một khoản 'đồng chi trả' cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải trả một khoản tiền túi mỗi lần quý vị nhận được dịch vụ điều trị y tế hoặc SUD hoặc thuốc theo toa (thuốc) và một khoản đồng chi trả nếu quý vị đến phòng cấp cứu tại bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường của mình.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần đóng một khoản đồng chi trả.

## Medi-Cal Có Đài Thọ Về Chuyên Chở Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn y tế hoặc các cuộc hẹn để điều trị về ma túy và rượu, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đi lại.

- Đối với trẻ em, chương trình Phòng Chống Khuyết Tật và Sức Khỏe Trẻ Em (CHDP) của quận có thể giúp đỡ. Quý vị cũng có thể muốn liên lạc với văn phòng dịch vụ xã hội của quận, xem bên dưới. Quý vị cũng có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách vào xem [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov), sau đó nhấp vào 'Dịch vụ' và sau đó 'Medi-Cal.'
- Đối với người lớn, văn phòng dịch vụ xã hội của quận có thể giúp đỡ, xem danh sách bên dưới, hoặc quý vị có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách vào xem [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov), sau đó nhấp vào 'Dịch vụ' và rồi 'Medi-Cal.'
- Nếu quý vị đã ghi danh với một Chương Trình Chăm Sóc Được Quản Lý (MCP) Của Medi-Cal, MCP phải hỗ trợ về chuyên chở chiếu theo Đoạn 14132 (ad) của Bộ Luật Về Phúc Lợi và Định Chế. Dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho tất cả các nhu cầu về dịch vụ, kể cả những dịch vụ không được bao gồm trong chương trình DMC-ODS.

**Tìm địa chỉ cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị trên web tại <http://dhcs.ca.gov/COL> hoặc xem danh sách dưới đây của các văn phòng Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda:**

North Oakland Self Sufficiency Center  
2000 San Pablo Ave

Oakland CA 94612

Eastmont Self-Sufficiency Center  
6955 Foothill Blvd Suite 100  
Oakland CA 94605

Enterprise Self Sufficiency Center  
8477 Enterprise Way  
Oakland CA 94621

Eden Area Multi-Service Center  
24100 Amador St  
Hayward CA 94544

Fremont Outstation  
39155 Liberty St Ste C330  
Fremont CA 94536

Livermore Outstation  
2481 Constitution Drive, Suite B  
Livermore CA 94551

Bảng Điện Thoại: Để nộp đơn xin qua điện thoại, hãy gọi cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể tìm thấy số điện thoại trên web tại <http://dhcs.ca.gov/COL>; xem danh sách dưới đây của các văn phòng Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda:

North Oakland  
510-891-0700

Eden: South County

510-670-6000

Enterprise: East County

510-263-2420

Eastmont: East County

510-383-5300

Fremont Outstation

510-795-2428

Livermore Outstation

925-455-0747

Trực tuyến: Nộp đơn trực tuyến tại [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) hoặc [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com). Đơn xin được chuyển trực tiếp đến văn phòng dịch vụ xã hội tại địa phương của quý vị, vì Medi-Cal được cung cấp ở cấp quận.

Trực Tiếp: Để nộp đơn trực tiếp, hãy tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị tại <http://dhcs.ca.gov/COL>, nơi quý vị có thể nhận trợ giúp để điền đơn xin của mình.

Để biết thông tin về Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda:

[http://www.alamedasocialservices.org/public/services/medical\\_and\\_health/index.cfm](http://www.alamedasocialservices.org/public/services/medical_and_health/index.cfm)

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn, hoặc có thắc mắc, quý vị có thể liên lạc miễn phí với Cố Vấn Viên Tuyển Sinh Có Chứng Nhận (CEC) được đào tạo. Hãy gọi số 1-800-300-1506 hoặc tìm kiếm một CEC địa phương tại <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về chương trình Medi-Cal, quý vị có thể tìm hiểu thêm tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN

Quyền Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?

Là người đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú Trong quận có chương trình thí điểm DMC-ODS, quý vị có quyền nhận các dịch vụ điều trị SUD cần thiết về mặt y tế từ BHP. Quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, cứu xét đúng đắn quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì bảo mật về thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị và lựa chọn thay thế có sẵn, được trình bày theo cung cách phù hợp với tình trạng và khả năng thấu hiểu của Thành Viên.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc SUD của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Tiếp nhận sự chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ được cung cấp 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một tình trạng cấp cứu hoặc một tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ điều trị SUD được đài thọ bởi chương trình DMC-ODS của quận, các bốn phần khác của BHP và các quyền của quý vị như được miêu tả ở đây.
- Thông tin về sức khỏe riêng tư của quý vị được bảo vệ.
- Yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu những hồ sơ đó được sửa đổi hoặc sửa chữa theo quy định trong 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận tài liệu bằng văn bản ở các dạng thức khác (bao gồm chữ nổi, in khổ lớn, và âm thanh) theo yêu cầu và kịp thời phù hợp với dạng thức được yêu cầu.
- Nhận dịch vụ thông dịch bằng tiếng nói cho ngôn ngữ ưa thích của quý vị.
- Nhận các dịch vụ điều trị SUD từ BHP theo đúng các đòi hỏi của hợp đồng với Tiểu Bang trong các lãnh vực có sẵn dịch vụ, bảo đảm có đủ năng lực và dịch vụ, điều phối và liên tục chăm sóc, và bảo hiểm và ủy quyền dịch vụ.
- Tiếp cận Các Dịch Vụ Được Thỏa Thuận Cho Trẻ Vị Thành Niên, nếu quý vị là trẻ vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới một cách đúng hạn, nếu chương trình không có một nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng nào có thể cung cấp dịch vụ. "Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới" có nghĩa là nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của BHP. Quận phải đảm bảo rằng quý vị

không phải trả thêm bất cứ khoản nào khi gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 giờ ở số 1-844-682-7215 để biết thông tin về cách nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

- Yêu cầu một ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới quận, hoặc một người bên ngoài mạng lưới, mà quý vị không phải trả thêm chi phí nào.
- Nộp đơn xin khiếu nại, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc về sự chăm sóc nhận được.
- Nộp đơn xin kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, sau khi nhận được thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi.
- Yêu cầu một phiên điều trần công bằng về Medi-Cal của Tiểu Bang, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có phiên điều trần công bằng cấp tốc.
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hay tách riêng nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, lợi dụng, hoặc trả thù.
- Được tự do để sử dụng các quyền này mà không gây ra một ảnh hưởng bất lợi nào đối với cách BHP, nhà cung cấp, hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.

### Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?

Là người nhận dịch vụ DMC-ODS, quý vị có trách nhiệm phải:

- Đọc kỹ các tài liệu thông báo cho thành viên mà quý vị đã nhận được từ BHP. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào được cung cấp và cách điều trị nếu quý vị cần.
- Tham gia điều trị theo lịch trình. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị tuân theo kế hoạch điều trị của mình. Nếu quý vị cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp của quý vị trước ít nhất 24 giờ và lên lịch lại cho một ngày và thời gian khác.
- Luôn mang theo thẻ ID Medi-Cal (BHP) và ID có ảnh khi quý vị đến nơi điều trị.
- Cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn của mình.
- Cho nhà cung cấp của quý vị biết tất cả các mối quan tâm y tế của quý vị để kế hoạch của quý vị được chính xác. Thông tin mà quý vị

chia sẻ về nhu cầu của mình càng đầy đủ bao nhiêu, việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công nhiều bấy nhiêu.

- Nhớ phải hỏi nhà cung cấp của quý vị bất kỳ thắc mắc nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hiểu hoàn toàn kế hoạch điều trị của mình và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong tiến trình điều trị.
- Thực hiện theo kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã đồng ý.
- Sẵn sàng xây dựng mối quan hệ làm việc vững chắc với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc với BHP nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Cho nhà cung cấp của quý vị và BHP biết nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của quý vị. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia vào việc điều trị của quý vị.
- Đối xử với các nhân viên điều trị cho quý vị với sự tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc làm sai, hãy báo cáo điều đó.
  - Thông Tin về chương trình Whistle Blower (Người Tố Cáo) của cơ quan Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda được cung cấp trực tuyến tại <http://www.acbhcs.org/whistleblower-2/> hoặc
    - Điện thoại: 1-844-729-7055
    - Fax: (510) 639-1346
    - Email: [ProgIntegrity@acgov.org](mailto:ProgIntegrity@acgov.org)
    - Thư bưu điện: 2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA 94606 Attn: QA Office
  - [Mẫu Đơn Báo Cáo Của Người Tố Cáo](#)  
 Muốn biết thêm chi tiết, quý vị có thể xem [Chính Sách Cho Chương Trình Người Tố Cáo](#) và [Quảng Cáo Về Chương Trình Người Tố Cáo](#).

## DANH BẠ CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP

Dưới đây là những nối kết đến danh bạ của các nhà cung cấp cho Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (BHCS) của Quận Alameda. Một số nhà cung cấp được liệt kê chỉ cung cấp dịch vụ chuyên biệt cho một số người có hạn chế. Để bắt đầu dịch vụ, điều quan trọng trước tiên là quý vị gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Giới Thiệu và Điều Trị Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện ở số [1-844-682-7215](tel:1-844-682-7215) để được sàng lọc và giới thiệu đến nhà cung cấp phù hợp nhất có thể đáp ứng tốt nhất các nhu cầu cụ thể của quý vị, bao gồm ngôn ngữ, giao tiếp và vị trí dịch vụ, bất cứ khi nào có thể. Họ cũng có thông tin cập nhật nhất về việc nhà cung cấp nào có chỗ trống hiện tại. Sau khi đã tìm được một nhà cung cấp, quý vị có thể gọi điện thoại trực tiếp cho nhà cung cấp đó để sắp xếp một cuộc hẹn.

- Đối với các dịch vụ Sức Khỏe Tâm Thần: hãy gọi Chương Trình ACCESS của BHCS ở số [1-800-491-9099](tel:1-800-491-9099).
- Đối với các dịch vụ cho người Sử Dụng Chất Gây Nghiện: hãy gọi Đường Dây Trợ Giúp Giới Thiệu và Điều Trị Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện ở số [1-844-682-7215](tel:1-844-682-7215).
- Đối với những hạn chế về nghe hoặc nói, hãy gọi số 711 cho Dịch Vụ Chuyển Tiếp California.
- [Bấm vào đây](#) để xem Danh Bạ Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần
- [Bấm vào đây](#) để xem Danh Bạ Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Về Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện theo Trang Web
- [Bấm vào đây](#) để xem Danh Bạ Các Nhân Viên Cung Cấp Dịch Vụ Chữa Bệnh Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện

ACBH đăng tải Danh Bạ Các Nhà Cung Cấp trực tuyến tại [http://www.ACBH.org/provider\\_directory/](http://www.ACBH.org/provider_directory/), nơi có sẵn bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Tây Ban Nha; Tiếng Việt; tiếng Trung Quốc Giản Thể; tiếng Trung Quốc Truyền Thống; tiếng Farsi; tiếng Hàn Quốc; & tiếng Tagalog. Quý vị cũng có thể truy cập danh bạ này bằng cách gọi số điện thoại miễn phí ở phía trước của cuốn sổ tay này.

## YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC

Khi nào tôi có thể yêu cầu duy trì nhà cung cấp trước đây, mà bây giờ ở ngoài mạng lưới?

- Sau khi tham gia BHP, quý vị có thể yêu cầu duy trì nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình nếu:
  - Việc chuyển sang một nhà cung cấp mới sẽ dẫn đến bất lợi nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc sẽ làm tăng nguy cơ nhập viện hoặc thể chế hóa; và
  - Quý vị đã được điều trị bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó trước ngày quý vị chuyển sang BHP.

Làm cách nào để tôi yêu cầu duy trì nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình?

- Quý vị, đại diện được ủy quyền, hoặc nhà cung cấp hiện thời của quý vị, có thể gửi yêu cầu bằng văn bản cho BHP. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Miễn Phí 24 Giờ ở số [1-844-682-7215](tel:1-844-682-7215) để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- BHP sẽ gửi văn bản xác nhận là đã nhận được yêu cầu của quý vị và bắt đầu xử lý yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

Điều gì xảy ra nếu tôi tiếp tục gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang BHP?

- Quý vị có thể yêu cầu chuyển đổi hồi tố yêu cầu chăm sóc trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày tiếp nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Tại sao BHP từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?

- BHP có thể từ chối yêu cầu duy trì nhà cung cấp trước đây của quý vị, mà bây giờ ở ngoài mạng lưới, nếu:
  - BHP đã ghi nhận các vấn đề về phẩm chất chăm sóc với nhà cung cấp đó

### Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối?

- Nếu BHP từ chối chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, họ sẽ:
  - Thông báo cho quý vị bằng văn bản;
  - Giới thiệu cho quý vị ít nhất một nhà cung cấp thay thế trong mạng lưới để cung cấp cùng cấp dịch vụ như nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó; và
  - Thông báo cho quý vị về quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với việc từ chối đó.
- Nếu BHP giới thiệu cho quý vị nhiều lựa chọn thay thế nhà cung cấp trong mạng lưới và quý vị không đưa ra lựa chọn, thì BHP sẽ giới thiệu hoặc chỉ định quý vị cho một nhà cung cấp trong mạng lưới và thông báo cho quý vị về việc giới thiệu hoặc chỉ định đó bằng văn bản.

### Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận?

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày phê chuẩn yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, BHP sẽ cung cấp cho quý vị:
  - Việc phê chuẩn yêu cầu;
  - Thời hạn sắp xếp cho sự chuyển tiếp chăm sóc;
  - Tiến trình sẽ xảy ra để chuyển tiếp sự chăm sóc của quý vị vào cuối thời gian chăm sóc liên tục; và
  - Quyền của quý vị để chọn một nhà cung cấp khác từ mạng lưới các nhà cung cấp của BHP vào bất cứ lúc nào.

### Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được xử lý nhanh chóng như thế nào?

- BHP sẽ hoàn tất việc xem xét yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày BHP nhận được yêu cầu của quý vị.

## Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi?

- BHP sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc về tiến trình sẽ xảy ra để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của quý vị sang một nhà cung cấp trong mạng lưới khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc.