



Hướng Dẫn cho Người Hưởng Quyền Lợi về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần của Medi-Cal

Update November 2019

Quality Assurance Office

Trợ Giúp Về Ngôn Ngữ

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 ACBH ACCESS at 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS at 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS sa 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS sa 1-800-491-9099 (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 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 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 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 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 ACBH ACCESS，電話號碼：1-800-491-9099（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 ACBH ACCESS，電話號碼：1-800-491-9099（TTY：711）。

Հայերեն (Armenian)

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

ծառայություններից:

Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր պատահական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800-491-9099 համարով (հեռախոս՝ 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 պատահական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800-491-9099 համարով (հեռախոս՝ 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 ACBH ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS به شماره 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS به شماره 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS、電話番号 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS、電話番号 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (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 ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (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)

ប្រព័ន្ធនេះ: យើងមានការជួយសម្រួលនិងប្រើប្រាស់បន្ថែម ដូចជា ការបំពេញបែបបទឬក្នុងប្រព័ន្ធនេះ
 ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់មិនបាច់ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មានបញ្ហា ឬប្រព័ន្ធនេះមិន
 អាចដំណើរការបាន ឬមានបញ្ហាផ្សេងៗទៀត អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងមកកាន់អ្នកផ្តល់សេវា
 ដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពីសេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ
 ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងទៀត សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ គឺអាចស្វែងរកបាន
 សម្រាប់អ្នក។
 សូមទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពី
 សេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ចំណាំ: សម្ភារៈនិងសេវាកម្មជំនួយ មានជាអាទិ៍ឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំ និងឯកសារជាទម្រង់ផ្សេងទៀត
 អាចស្វែងរកបានសម្រាប់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ ទៅតាមការស្នើសុំ។ សូមទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវា
 ដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពីសេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS
 តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ចំណាំ: បើប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ, យើងនឹងជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានល្អបំផុតដោយប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ
 ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មានបញ្ហា ឬប្រព័ន្ធនេះមិនអាចដំណើរការបាន ឬមានបញ្ហាផ្សេងៗទៀត
 អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងមកកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពី
 សេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ, យើងនឹងជួយអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានល្អបំផុតដោយប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ
 ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មានបញ្ហា ឬប្រព័ន្ធនេះមិនអាចដំណើរការបាន ឬមានបញ្ហាផ្សេងៗទៀត
 អ្នកប្រើប្រាស់អាចទាក់ទងមកកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពី
 សេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

MỤC LỤC

THÔNG TIN TỔNG QUÁT	7
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL	11
LÀM SAO ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI QUEN CẦN GIÚP ĐỠ HAY KHÔNG	15
TRUY CẬP CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN ĐẶC BIỆT	17
TIÊU CHUẨN CẦN THIẾT VỀ Y TẾ	20
CHỌN MỘT NƠI CUNG CẤP	21
TẦM MỨC CÁC DỊCH VỤ	23
QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI.....	Error! Bookmark not defined.
TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT NAN ĐỀ.....	30
TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ CẤP TỐC).....	34
TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRẦN CỦA TIỂU BANG	38
CHỈ THỊ TRƯỚC	Error! Bookmark not defined.
CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI HƯỞNG QUYỀN LỢI	42

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Chào Mừng Quý Vị đến với Alameda County Behavioral Health Care Services
(Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)

NHỮNG SỐ ĐIỆN THOẠI QUAN TRỌNG

Cấp Cứu	911
Chương Trình Behavioral Health Care Services Access (Truy Cập Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi) cho Sức Khỏe Tâm Thần của Quận Alameda	(510) 346-1000 (800) 491-9099
Đường Dây Giúp Đỡ Miễn Phí 24-giờ cho Các Dịch Vụ SUD	(844) 682-7215
Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng Bệnh Vực Quyền Của Bệnh Nhân	(800) 779-0787 (510) 835-2505

Các từ ngữ trong Sổ Tay này:

ACBH	Alameda County Behavioral Health Care Service (Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)
BHP	Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi- Các dịch vụ Kết Hợp ACBH cho Chứng Rối Loạn Tâm Thần và Sử Dụng Chất Gây Nghiện Đặc Biệt được thực hiện trong một mạng lưới của các Chương Trình và Phòng Khám của Quận, Các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng, Bệnh Viện, và một Hệ Thống Nơi Cung Cấp đa diện Có Hợp Đồng.
DMC-ODS	Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức của Medi-Cal
SSA	Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (Quận Alameda)
SMHS	Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt
SUD(s)	Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện (Các Dịch Vụ)

Tại Sao Việc Đọc Sổ Tay này là điều Quan Trọng?

SỨ MẠNG CỦA CHÚNG TÔI là cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng hợp đầy đủ 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 và tôn trọng tính cách đa dạng của mọi cư dân. Quý vị nhận được tập sách này vì quý vị hội đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal và cần biết thêm thông tin về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt mà Quận Alameda cung cấp và cách truy cập các dịch vụ này nếu quý vị cần chúng.

Nếu hiện giờ quý vị đang nhận các dịch vụ từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) (ACBH), tập sách này sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách hoạt động của các dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Đặc biệt (SMHS) của ACBH. Cuốn sách này thông báo cho quý vị về các dịch vụ sức khỏe tâm thần, nhưng không thay đổi các dịch vụ quý vị đang hưởng. Quý vị có thể muốn giữ tập sách này để có thể tham khảo về các dịch vụ do chúng tôi cung cấp trong tương lai.

Nếu quý vị không hưởng các dịch vụ ngay bây giờ, quý vị có thể muốn giữ tập sách nhỏ trong trường hợp quý vị, hoặc một người nào đó quý vị biết, có thể sẽ cần thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần của chúng tôi trong tương lai.

Tập sách này sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về Dịch vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt là gì, xem quý vị có thể hưởng các dịch vụ này hay không và cách quý vị có thể nhận trợ giúp từ Behavioral Health Care Services (Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi) của Quận Alameda.

Điều quan trọng là quý vị hiểu Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi (BHP) hoạt động như thế nào để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Sổ tay này giải thích những lợi ích của quý vị và cách để được chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu về:

- Cách tiếp nhận các dịch vụ điều trị Sức Khỏe Tâm Thần (MH) qua ACBH
- Những quyền lợi quý vị có thể tiếp nhận
- Phải làm gì nếu quý vị có câu hỏi hoặc vấn đề
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của BHP trong Quận Alameda

Nếu quý vị không đọc sổ tay này bây giờ, quý vị nên giữ sổ tay này để có thể đọc nó sau này. Sổ tay này và các tài liệu bằng văn bản khác được Alameda Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi) cung cấp miễn phí dưới dạng điện tử tại <http://www.acbhcs.org/resources-documentcenter-rfp/> hoặc ở dạng in. Hãy gọi điện thoại cho ACBH ở số 1-800-491-9099 nếu quý vị muốn có một bản in.

Hãy dùng sổ tay này như một phần bổ sung cho những thông tin quý vị nhận được khi ghi danh vào chương trình Medi-Cal.

Cần Sổ Tay này bằng Ngôn Ngữ Của Quý vị hoặc ở một Dạng Thức Khác?

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, dịch vụ phiên dịch bằng lời nói miễn phí có sẵn cho quý vị. Chương Trình ACBH ACCESS (TRUY CẬP của ACBH) được cung cấp suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần- hãy gọi số 1-800-491-9099.

Quý vị cũng có thể liên lạc với ACBH ở số 1-800-491-9099 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 nổi Braille, hoặc âm thanh. ACBH sẽ hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị muốn có sổ tay này hoặc các tài liệu khác được viết bằng một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh. ACBH sẽ hỗ trợ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại.

Thông tin này có sẵn trong các ngôn ngữ được liệt kê dưới đây.

- **Español (Tiếng Tây Ban Nha):**
Este folleto está disponible en Español
- **Tiếng Việt (Vietnamese):**
Thông tin này được cung cấp bằng tiếng Việt

- **한국어 (Tiếng Đại Hàn):**
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **繁體中文(Tiếng Hoa Truyền Thống)**
這本手冊有中文版
- **简体中文 (Tiếng Hoa Đơn Giản Hóa)**
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.

BHP Của Tôi Chịu Trách Nhiệm Cho Những Gì?

ACBH chịu trách nhiệm cho những điều sau đây:

- Tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để hưởng các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới bác sĩ của quận hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần để có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) (1-800-491-9099.)
- Có đủ bác sĩ để bảo đảm rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đài thọ nếu quý vị cần chúng.
- Thông báo và hướng dẫn cho quý vị biết về các dịch vụ do ACBH cung cấp
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc bởi một thông dịch viên (nếu cần) miễn phí và cho quý vị biết là có các dịch vụ thông dịch viên này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì được cung cấp cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc dạng thức thay thế, thí dụ: CD với lời đọc cho phần Hướng Dẫn này và các tài liệu thông tin khác trong tất cả các ngôn ngữ thông dụng qua các bác sĩ quen thuộc của quý vị và trực tuyến tại <http://www.acbhcs.org/>
- 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 như dự định. Một thay đổi được xem là đáng kể khi có sự gia tăng hoặc giảm bớt số lượng hoặc loại dịch vụ có sẵn, hoặc nếu có sự gia tăng hoặc giảm bớt số bác sĩ trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến lợi ích mà quý vị nhận được qua Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda).

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

Kỳ thị là vi phạm luật pháp. Tiểu Bang California và Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải tuân thủ luật dân quyền liên bang thích ứng và không được kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, hoặc khuyết

tật.

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda):

- Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người bị khuyết tật, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hội đủ điều kiện
 - Thông tin bằng văn bản ở những dạng thức khác (chữ nổi, chữ in lớn, âm thanh, dạng thức điện tử có thể truy cập, 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, như:
 - Thông dịch viên tiếng nói hội đủ điều kiện
 - Thông tin bằng những ngôn ngữ thông dụng

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên lạc với ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099.

Nếu quý vị tin rằng Tiểu Bang California hoặc Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc kỳ thị theo cách khác dựa trên căn bản chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, hoặc khuyết tật, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với:

Văn phòng hỗ trợ người tiêu dùng về sức khỏe hành vi của quận Alameda

Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance Office
(Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng Về Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)
2000 Embarcadero Cove, Suite 400
1-800-779-0787 (TTY: 711)
510.639.1346

Mẫu Đơn Khiếu Nại được cung cấp tại

<http://www.ACBH.org/consumer-grievance/>

Quý vị có thể đích thân nộp đơn khiếu nại hoặc gửi thư, hoặc fax. Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại, hãy liên lạc với Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng ACBH ở số 1-800-779-0787.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền bằng phương tiện điện tử với the U.S. Department of Health and Human Services (Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ), Office for Civil Rights (Văn Phòng Dân Quyền) thông qua the Office for Civil Rights Complaint Portal (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 dân quyền qua 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)

Đơn khiếu nại được cung cấp tại <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Ai Có Thể Xin Được Medi-Cal?

Nhiều yếu tố được sử dụng để quyết định xem quý vị có thể hưởng loại bảo hiểm sức khỏe nào từ Medi-Cal. Những yếu tố đó bao gồm:

- Quý vị kiếm được bao nhiêu tiền
- Tuổi của quý vị
- Tuổi của bất cứ đứa trẻ nào quý vị đang chăm sóc
- Quý vị đang mang thai, bị mù, hoặc khuyết tật hay không
- Quý vị có đang hưởng Medicare hay không

Quý vị cũng phải cư ngụ tại California để đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal, hãy tìm hiểu cách nộp đơn xin dưới đây.

Làm Cách Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Medi-Cal?

Không có cửa sai khi nộp đơn xin bảo hiểm y tế tại California và quý vị có thể nộp đơn xin Medi-Cal bất cứ lúc nào trong năm. Quý vị có thể chọn một trong những cách sau để nộp đơn xin.

Bằng Thư: Nộp đơn xin Medi-Cal bằng một Đơn Xin Ngắn Gọn Duy Nhất, được cung cấp bằng tiếng Anh và những ngôn ngữ khác tại <http://www.dhca.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Gửi các đơn xin đã điền đến văn phòng Quận tại địa phương của quý vị. Tìm địa chỉ cho văn phòng Quận tại địa phương của quý vị trên mạng tại <http://dhcs.ca.gov/COL> hoặc xem danh sách dưới đây gồm các văn phòng của Alameda County Social Service Agency (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

Các Văn Phòng SSA Tiếp Theo:

Fremont Outstation

39155 Liberty St Ste C330
Fremont CA 94536

Livermore Outstation

2481 Constitution Drive, Suite B
Livermore CA 94551

Bằng Điện Thoại: Để nộp đơn 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 mạng tại <http://dhcs.ca.gov/COL>; xem danh sách dưới đây gồm các văn phòng của Alameda County Social Service Agency (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

Trên Mạng: Nộp đơn trên mạng tại www.benefitscal.com hoặc www.coveredca.com. Đơn xin được chuyển trực tiếp một cách an toàn đến văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương của quý vị, vì Medi-Cal được cung cấp ở cấp quận.

Đích Thân: Để đích thân nộp đơn, hãy tìm văn phòng quận ở địa phương của quý vị tại <http://dhcs.ca.gov/COL>, nơi quý vị có thể được giúp đỡ điền đơn xin của mình.

Để biết thông tin về Alameda County Social Service Agency (Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda):

http://www.alamedasocialservices.org/public/services/medical_and_health/index.cfm

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

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

Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho những người hưởng quyền lợi gặp phải tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần.

Một tình trạng y tế cấp cứu có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm cơn đau dữ dội) đến nỗi một người bình thường có thể mong đợi những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc đối với phụ nữ mang thai, thì sức khỏe của thai nhi) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng)
- Các vấn đề nghiêm trọng đối với các chức năng của cơ thể
- Vấn đề nghiêm trọng với bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

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

- Là mối nguy hiểm hiện thời đối với bản thân hoặc người khác vì có vẻ như là một bệnh tâm thần
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn, hoặc sử dụng quần áo hoặc nơi trú ẩn vì có vẻ như là một bệnh tâm thần

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần cho những người hưởng quyền lợi Medi-Cal. Không bắt buộc phải ủy quyền trước thì mới được hưởng các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ đài thọ cho các tình trạng cấp cứu, cho dù tình trạng đó là về y tế hay tâm thần (cảm xúc hay tâm thần). Nếu quý vị đã ghi danh vào chương trình Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn để thanh toán khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

Phương Tiện Vận Chuyển Có Sẵn Không?

Phương tiện vận chuyển phi cấp cứu và vận chuyển phi y tế có thể được cung cấp cho những người hưởng quyền lợi Medi-Cal không thể tự mình cung cấp phương tiện vận chuyển và những người có nhu cầu y tế phải nhận một số dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal.

Nếu quý vị có thể cần hỗ trợ về vận chuyển, hãy liên lạc với kế hoạch chăm sóc được quản lý của quý vị để biết thông tin và hỗ trợ. Nếu quý vị có Medi-Cal bình thường và không có ghi danh vào một chương trình chăm sóc được quản lý, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với Covered California ở số 1-800-300-1506.

Tôi Phải Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Có ý Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang bị khủng hoảng, xin vui lòng gọi cho National Suicide Prevention Lifeline (Đường Dây Nóng Ngăn Ngừa Tự Tử Trên Toàn Quốc) ở số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với người dân địa phương đang tìm kiếm sự hỗ trợ trong cơn khủng hoảng và để truy cập các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, xin vui lòng gọi cho Crisis Support Services (Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng) của Quận Alameda ở số 1-800-273-8255.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT LÀ QUÝ VỊ HOẶC AI ĐÓ MÀ QUÝ VỊ BIẾT CÓ CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ HAY KHÔNG

Làm Sao Tôi Biết Được Khi Nào Tôi Cần Được Giúp Đỡ?

Nhiều người có những thời điểm khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Điều quan trọng nhất cần nhớ khi tự hỏi mình xem quý vị có cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp hay không là tin tưởng vào bản thân. Nếu quý vị hội đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal và quý vị nghĩ rằng mình có thể cần sự trợ giúp chuyên môn, quý vị nên yêu cầu một cuộc thẩm định từ ACBH.

Quý vị có thể cần được giúp đỡ nếu quý vị có một hoặc nhiều dấu hiệu sau đây:

- Chán nản (hoặc cảm thấy vô vọng, bất lực, hoặc rất suy sụp) hầu hết thời gian trong ngày, gần như mỗi ngày
- Mất hứng thú với các sinh hoạt động mà thông thường quý vị muốn làm
- Giảm cân hoặc tăng cân đáng kể trong một khoảng thời gian ngắn
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Vận động cơ thể chậm lại hoặc quá mức
- Mệt mỏi gần như mỗi ngày
- Cảm giác vô dụng hoặc mặc cảm tội lỗi quá mức
- Khó suy nghĩ, tập trung, và/hoặc đưa ra quyết định
- Giảm nhu cầu ngủ (cảm thấy ‘được nghỉ ngơi’ chỉ sau vài giờ ngủ)
- Ý nghĩ vụt qua quá nhanh khiến quý vị không theo kịp
- Nói rất nhanh hoặc không thể ngừng nói
- Cảm thấy mọi người đều muốn làm hại quý vị
- Nghe tiếng nói và/hoặc âm thanh mà người khác không nghe được
- Nhìn thấy những thứ mà người khác không nhìn thấy được
- Không thể đi làm hoặc đi học
- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (sạch sẽ)
- Gặp rắc rối nghiêm trọng với người khác
- Thu mình lại hoặc khép kín để tránh né người khác
- Thường khóc và không có lý do
- Thường tức tối và ‘nổi giận’ vô cớ
- Thay đổi tâm trạng nghiêm trọng
- Cảm thấy hốt hoảng hoặc lo lắng hầu như luôn luôn
- Có những hành vi mà người khác gọi là kỳ lạ hoặc kỳ quái

Làm Sao Tôi Biết Được Khi Nào Một Trẻ Em Hoặc Một Thiếu Niên Cần Giúp Đỡ?

Quý vị có thể liên lạc với ACBH để thẩm định cho con trẻ hoặc thiếu niên của quý vị nếu quý vị nghĩ rằng chúng đang có bất kỳ dấu hiệu nào của vấn đề sức khỏe tâm thần. Nếu con trẻ hoặc thiếu niên của quý vị hội đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal và sự thẩm định của quận cho thấy là cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được Alameda County Behavioral

Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đài thọ, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ sắp xếp cho con trẻ hoặc thiếu niên của quý vị hưởng các dịch vụ này. Cũng có các dịch vụ dành cho các bậc cha mẹ nào cảm thấy choáng ngợp khi làm cha mẹ hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Danh sách kiểm tra sau đây có thể giúp quý vị thẩm định xem con quý vị có cần giúp đỡ hay không, chẳng hạn như các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài trong một thời gian lâu, nó có thể cho thấy một vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp. Đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Than phiền về đau nhức/đau đớn
- Dành nhiều thời gian hơn để ở một mình
- Dễ mệt và uể oải
- Bồn chồn và không thể ngồi yên
- Gặp rắc rối với giáo viên
- Ít quan tâm đến việc học
- Hành động như một cái máy
- Mơ mộng quá nhiều
- Dễ bị phân tâm
- Sợ những tình huống mới
- Cảm thấy buồn và không vui
- Cáu kỉnh và tức giận
- Cảm thấy vô vọng
- Khó tập trung
- Ít quan tâm đến bạn bè
- Đánh nhau với người khác
- Nghỉ học
- Điểm học giảm
- Thất vọng về bản thân
- Thăm bác sĩ mà bác sĩ thấy không có gì sai
- Khó ngủ
- Lo lắng nhiều
- Muốn gần gũi với quý vị nhiều hơn trước đây
- Cảm thấy họ 'dở tệ'
- Liều lĩnh một cách không cần thiết
- Thường bị tổn thương
- Có vẻ ít vui
- Hành động có vẻ con nít hơn những đứa trẻ cùng tuổi
- Không nghe theo luật lệ
- Không thể hiện cảm xúc
- Không hiểu cảm xúc của người khác
- Trêu chọc người khác
- Đổ lỗi cho người khác vì những rắc rối của mình
- Lấy những thứ không thuộc về họ
- Không chịu chia sẻ

TRUY CẬP DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM LÝ ĐẶC BIỆT

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Là Gì?

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt là dịch vụ sức khỏe tâm thần cho những người mắc bệnh tâm thần hoặc các vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ thông thường không thể điều trị. Những căn bệnh hoặc vấn đề này nghiêm trọng đủ để chúng có thể cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt bao gồm:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc men
- Quản lý trường hợp đúng mục tiêu
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị tại nhà cho người lớn
- Dịch vụ khủng hoảng tại nhà
- Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
- Phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ bệnh viện nội trú tâm thần
- Dịch vụ cơ sở sức khỏe tâm thần

Ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được liệt kê ở trên, những người hưởng quyền lợi dưới 21 tuổi có thể có quyền truy cập các dịch vụ bổ sung. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt có thể được cung cấp cho quý vị, hãy xem phần “Tầm Mức Các Dịch Vụ” trong sổ tay này.

Làm Sao Tôi Được Hưởng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần đặc biệt, quý vị có thể gọi đường dây ACCESS của Quận Alameda ở số 1-800-491-9099.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt bởi một người hoặc tổ chức khác, bao gồm nhưng không giới hạn là của quý vị bác sĩ, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị do Medi-Cal quản lý, hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường bác sĩ của quý vị hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý sẽ cần sự cho phép của quý vị, hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ, để giới thiệu, trừ khi có trường hợp cấp cứu. ACBH không thể từ chối thẩm định ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng được các tiêu chuẩn cần thiết về y tế để hưởng các dịch vụ từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hay không.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt được đài thọ có sẵn thông qua mạng lưới các nơi cung cấp của Quận Alameda (như phòng khám, trung tâm điều trị, các tổ chức dựa vào cộng đồng, v.v.). Nếu nơi cung cấp theo hợp đồng sẽ không cung cấp dịch vụ được đài thọ, Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ sắp xếp để một nơi cung cấp khác thực hiện dịch vụ đó.

Tôi Có Thể Xin Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Ở Đâu?

Quý vị có thể xin các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt tại quận nơi quý vị sống. Cư dân Quận Alameda gọi cho ACCESS của Quận Alameda ở số 1-800-491-9099 để bắt đầu dịch vụ. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn, và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện để Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT), có thể bao gồm bảo hiểm và quyền lợi bổ sung.

Chương trình ACCESS sẽ xác định xem quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt hay không. Nếu quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt, Alameda County Behavioral Health ACCESS (ACCESS của Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ giới thiệu quý vị đến một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Làm Sao Để Tôi Có Được Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác Mà Không Được Đòi Thò bởi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)?

Nếu quý vị đã ghi danh vào một chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý, quý vị có thể có quyền truy cập các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú sau đây qua chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý:

- Thử nghiệm và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân và nhóm (tâm lý trị liệu)
- Thử nghiệm tâm lý để thẩm định tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú bao gồm công việc trong phòng thí nghiệm, thuốc, và tiếp liệu
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi điều trị bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
-

Nếu quý vị không nằm trong một chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nơi cung cấp và phòng khám riêng lẻ có nhận Medi-Cal. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có thể giúp quý vị tìm một nơi cung cấp hoặc phòng khám mà có thể giúp quý vị hoặc có thể góp ý cho quý vị về cách tìm một nơi cung cấp hoặc phòng khám.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị bệnh trạng sức khỏe tâm thần.

Làm Cách Nào Tôi Có Được Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Y Tế) Mà Không Được Đòi Thò bởi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)?

Có hai cách quý vị có thể nhận các dịch vụ Medi-Cal không được đòi thò bởi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda):

1. Bằng cách tham gia một chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý.
Nếu quý vị là thành viên của chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý:
 - Chương trình sức khỏe của quý vị sẽ tìm một nơi cung cấp cho quý vị nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe.
 - Quý vị được chăm sóc sức khỏe qua một chương trình chăm sóc sức khỏe, một HMO (tổ chức bảo trì sức khỏe), hoặc người quản lý trường hợp chăm sóc chính.

- Quý vị phải sử dụng các nơi cung cấp và phòng khám trong chương trình sức khỏe, trừ khi quý vị cần chăm sóc cấp cứu.
- Quý vị có thể sử dụng một nơi cung cấp ngoài chương trình sức khỏe của quý vị cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Quý vị chỉ có thể tham gia một chương trình chăm sóc sức khỏe nếu quý vị không trả một phần chi phí, vốn là số tiền quý vị đồng ý chi trả cho việc chăm sóc sức khỏe trước khi chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý bắt đầu chi trả.

2. Từ các nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cá nhân hoặc phòng khám có nhận Medi-Cal.

- Quý vị được chăm sóc sức khỏe từ các nơi cung cấp hoặc phòng khám riêng lẻ có nhận Medi-Cal.
- Quý vị phải nói với nơi cung cấp của quý vị rằng quý vị có Medi-Cal trước khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính tiền cho các dịch vụ đó.
- Các nơi cung cấp và phòng khám chăm sóc sức khỏe cá nhân không phải nhận bệnh nhân Medi-California, hoặc có thể chọn chỉ nhận một vài bệnh nhân Medi-Cal

Nếu Tôi Có Vấn Đề Về Rượu Bia Hoặc Ma Túy Thì Sao?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (SUD), quý vị có thể nhận các dịch vụ này bằng cách tự mình yêu cầu chương trình của quận. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí của quận được liệt kê trong phần trước của sổ tay này. Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình quận của quý vị cho các dịch vụ điều trị SUD theo những cách khác. Chương trình quận của quý vị phải chấp nhận thư giới thiệu cho các dịch vụ điều trị SUD từ các bác sĩ và nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác, là những người nghĩ rằng quý vị có thể cần các dịch vụ này và từ chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý, nếu quý vị là thành viên. Thông thường, nơi cung cấp hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ để giới thiệu, trừ khi có trường hợp cấp cứu. Những người và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, bao gồm cả các trường học; các phòng an sinh hoặc dịch vụ xã hội; người bảo quản, người giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ đài thọ được cung cấp qua mạng lưới nơi cung cấp của Quận Alameda. Nếu bất kỳ nơi cung cấp theo hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào, Quận Alameda sẽ sắp xếp để một nơi cung cấp khác thực hiện dịch vụ đó. Quận Alameda sẽ đáp ứng bằng cách giới thiệu và phối hợp kịp thời trong trường hợp một dịch vụ đài thọ không được cung cấp từ một nơi cung cấp vì những phản đối về tôn giáo, luân lý hoặc đạo đức đối với dịch vụ được bảo hiểm đó.

Tất cả những người hưởng quyền lợi hiện thời sẽ nhận được một lá thư cho thấy sự thay đổi về nơi cung cấp dịch vụ của họ, khi thích hợp, chương trình dịch vụ DMC ODS của Quận Alameda. Khi bắt đầu dịch vụ và theo yêu cầu từ người hưởng quyền lợi, nơi cung cấp theo hợp đồng phân phát sổ tay cho tất cả những người hưởng quyền lợi. Mạng lưới các nơi cung cấp DMC ODS của Quận Alameda phải cung cấp một bản sao Sổ Tay cho Người Hưởng Quyền Lợi và sẽ giúp quý vị xác định tính cách hội đủ điều kiện của mình.

TIÊU CHUẨN CẦN THIẾT VỀ Y TẾ

Cần Thiết Về Y Tế Nghĩa Là Gì và Tại Sao Điều Đó Quan Trọng?

Một trong những điều kiện cần thiết để hưởng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt qua ACBH là một điều được gọi là ‘sự cần thiết về y tế.’ Điều này có nghĩa là bác sĩ hoặc một chuyên gia được cấp phép khác sẽ nói chuyện với quý vị để quyết định xem có cần dịch vụ y khoa hay không, và xem các dịch vụ đó có thể giúp đỡ quý vị hay không nếu quý vị được hưởng.

Tính cách cần thiết về y tế sẽ giúp xác định xem quý vị có đủ điều kiện để hưởng các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt hay không và loại dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt nào là phù hợp. Việc quyết định tính cách cần thiết về y tế là một phần rất quan trọng trong tiến trình tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt.

Quý vị không cần biết xem mình có chẩn đoán là bị một chứng bệnh tâm thần cụ thể hay không để yêu cầu giúp đỡ. ACBH sẽ giúp quý vị có được thông tin này bằng cách thăm định. Nếu kết quả thăm định xác nhận rằng quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần hội đủ các tiêu chuẩn cần thiết về y tế, thì dịch vụ điều trị nội trú hoặc điều trị ngoại trú chuyên khoa về tâm thần sẽ được cung cấp dựa trên nhu cầu của quý vị.

Tiêu Chuẩn Cần Thiết Về Y Tế cho Người Dưới 21 Tuổi Là Gì?

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, có Medi-Cal toàn bộ, và có một chẩn đoán được đòi hỏi bởi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda), Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cũng sẽ xem xét liệu các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt có thể ngăn ngừa tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn hay không. Nếu các dịch vụ được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đòi hỏi sẽ hoàn chỉnh hoặc cải thiện sức khỏe tâm thần của quý vị, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp các dịch vụ đó.

Các Tiêu Chuẩn Cần Thiết Về Y Tế cho Các Dịch Vụ Bệnh Viện Nội Trú Tâm Thần Là Gì?

Quý vị có thể được đưa vào bệnh viện trong trường hợp cấp cứu nếu quý vị bị bệnh tâm thần hoặc có triệu chứng của bệnh tâm thần, không thể điều trị an toàn ở mức độ chăm sóc thấp hơn, và vì bệnh tâm thần hoặc triệu chứng của bệnh tâm thần, quý vị:

- Đại diện cho mối nguy hiểm hiện tại cho bản thân hoặc người khác, hoặc sự phá hủy tài sản đáng kể
- Không được cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, quần áo, hoặc nơi trú ẩn
- Có nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của mình
- Có một sự suy giảm gần đây, đáng kể về khả năng hoạt động
- Cần được thăm định về tâm thần, điều trị bằng thuốc men, hoặc cách điều trị khác mà chỉ có thể được cung cấp trong bệnh viện

CHỌN MỘT NƠI CUNG CẤP

Làm Thế Nào Để Tôi Tìm Một Nơi Cung Cấp cho Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Mà Tôi Cần?

Để bắt đầu SMHS với ACBH, xin vui lòng gọi cho chương trình ACCESS ở số 1-800-491-9099.

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có thể đặt ra một số giới hạn cho sự lựa chọn nơi cung cấp của quý vị. ACBH phải cho quý vị cơ hội lựa chọn giữa ít nhất hai nơi cung cấp khi quý vị bắt đầu các dịch vụ, trừ khi Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có lý do chính đáng tại sao không thể cung cấp lựa chọn (thí dụ: chỉ có một nơi cung cấp có thể cung cấp dịch vụ quý vị cần). ACBH cũng phải cho phép quý vị thay đổi nơi cung cấp. Khi quý vị yêu cầu thay đổi nơi cung cấp, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nơi cung cấp, trừ khi có lý do chính đáng để không làm như vậy.

Đôi khi, các nơi cung cấp theo hợp đồng tự ý rời khỏi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc theo yêu cầu của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda). Khi điều này xảy ra, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải có nỗ lực đầy thiện chí để gửi thông báo bằng văn bản cho mỗi người đang nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt từ nơi cung cấp trong vòng 15 ngày sau khi Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) biết rằng nơi cung cấp sẽ ngừng hoạt động.

ACBH phải gửi một danh mục các nơi cung cấp hiện thời trên mạng. Nếu quý vị có thắc mắc về các nơi cung cấp hiện thời hoặc muốn có một danh mục các nơi cung cấp được cập nhật, hãy vào thăm trang mạng của ACBH, http://www.ACBH.org/provider_directory/ hoặc gọi số điện thoại miễn phí nằm ở phía trước của sổ tay này.

Khi Tôi Tìm Được Nơi Cung Cấp, Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) Có Thể Cho Nơi Cung Cấp Biết Tôi Nhận Những Dịch Vụ Gì Hay Không?

Quý vị, nơi cung cấp của quý vị và Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) tất cả đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận qua Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) bằng cách tuân theo các tiêu chuẩn cần thiết về y tế và danh sách các dịch vụ được đài thọ. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải sử dụng một chuyên gia hội đủ điều kiện để duyệt xét việc cho phép dịch vụ. Tiến trình duyệt xét này được gọi là ‘tiến trình cho phép trang trải cho chương trình.’

Tiến trình cho phép của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải tuân theo các thời hạn cụ thể. Đối với việc cho phép theo tiêu chuẩn, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải quyết định dựa trên yêu cầu của nơi cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch. Nếu quý vị hoặc nơi cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành

Vi Quận Alameda) nghĩ rằng việc quý vị lấy thêm thông tin từ nơi cung cấp của mình sẽ có lợi cho quý vị, thì thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch. Một thí dụ về thời điểm gia hạn có thể có lợi cho quý vị là khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) nghĩ rằng có thể chấp thuận yêu cầu điều trị của nơi cung cấp của quý vị nếu họ nhận được thông tin bổ sung từ nơi cung cấp của quý vị. Nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) kéo dài thời hạn cho yêu cầu của nơi cung cấp, thì quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

Nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) quyết định rằng quý vị không cần các dịch vụ được yêu cầu, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải gửi cho quý vị một Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi để cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối và thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang.

Quý vị có thể hỏi Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) để biết thêm thông tin về tiến trình cho phép của họ. Xem mặt trước của sổ tay này để biết cách yêu cầu thông tin.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) về tiến trình cho phép, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận.

BHP Của Tôi Sử Dụng Những Nơi Cung Cấp Nào?

ACBH sử dụng bốn loại nơi cung cấp khác nhau để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt. Những nơi cung cấp này bao gồm:

Nơi Cung Cấp Cá Nhân: Các chuyên gia sức khỏe tâm thần, như bác sĩ, có hợp đồng với BHP ở quận của quý vị để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt trong một văn phòng và/hoặc trong cộng đồng.

Nơi Cung Cấp Theo Nhóm: Các nhóm chuyên gia sức khỏe tâm thần, với tư cách là một nhóm chuyên gia, có hợp đồng với ACBH để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt trong văn phòng và/hoặc trong cộng đồng.

Nơi Cung Cấp Cho Tổ Chức: Phòng khám sức khỏe tâm thần, cơ quan, hoặc cơ sở được sở hữu hoặc điều hành bởi Alameda Health Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda), hoặc có hợp đồng với BHP ở quận của quý vị để cung cấp dịch vụ trong phòng khám và/hoặc trong cộng đồng.

Nơi Cung Cấp Trong Bệnh Viện: Quý vị có thể được chăm sóc hoặc phục vụ trong bệnh viện. Đây có thể là một phần của chương trình điều trị cấp cứu hoặc khủng hoảng/khẩn cấp.

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải đăng một danh mục các nơi cung cấp hiện thời trên mạng. Nếu quý vị có thắc mắc về các nơi cung cấp hiện thời hoặc muốn có một danh mục các nơi cung cấp được cập nhật, hãy vào xem http://www.ACBH.org/provider_directory/ hoặc gọi số điện thoại miễn phí nằm ở phía trước của sổ tay này.

TẦM MỨC CÁC DỊCH VỤ

Nếu quý vị hội đủ các tiêu chuẩn cần thiết về y tế cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt, các dịch vụ sau đây có thể được cung cấp cho quý vị dựa trên nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ được thiết lập bởi một thẩm định và được ghi vào kế hoạch khách hàng cá nhân của quý vị.

- **Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần**

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm hoặc tại gia đình để giúp những người mắc bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng đối phó cho cuộc sống hàng ngày. Những dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nơi cung cấp thực hiện để giúp làm cho các dịch vụ này tốt hơn cho người nhận dịch vụ. Những loại dịch vụ này bao gồm: thẩm định để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có hiệu quả hay không; lập kế hoạch phát triển để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “phụ thêm,” có nghĩa là làm việc với các thành viên trong gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sống hàng ngày. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại một phòng khám hoặc văn phòng của nơi cung cấp, qua điện thoại hoặc điều trị qua điện thoại, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong một môi trường cộng đồng khác.

- **Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc Men**

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, quản lý, pha chế, và theo dõi thuốc tâm thần; và giáo dục liên quan đến thuốc tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ về thuốc có thể được cung cấp tại một phòng khám hoặc văn phòng của nơi cung cấp, qua điện thoại hoặc điều trị qua điện thoại, hoặc tại nhà hoặc trong một môi trường cộng đồng khác.

- **Quản Lý Trường Hợp Có Mục Tiêu**

- Dịch vụ này giúp để xin các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị huấn nghệ, huấn nghệ, phục hồi chức năng, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những dịch vụ này có thể khó cho những người mắc bệnh tâm thần tự mình xin. Việc quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm soạn thảo kế hoạch; tiếp xúc, phối hợp, và giới thiệu; giám sát việc cung cấp dịch vụ để bảo đảm người đó truy cập được dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và theo dõi tiến triển của người đó.

- **Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng**

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của dịch vụ can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng, để họ không phải vào bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám

hoặc văn phòng của nơi cung cấp, qua điện thoại hoặc điều trị qua điện thoại, hoặc tại nhà hoặc trong một môi trường cộng đồng khác.

- **Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng**

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng có thể kéo dài tới 20 giờ và phải được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp giấy phép hoạt động 24 giờ, trong một chương trình ngoại trú tại bệnh viện, hoặc tại một địa điểm của nơi cung cấp được chứng nhận để cung cấp dịch vụ ổn định khủng hoảng.

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

- Các dịch vụ này cung cấp chương trình điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang sống trong các cơ sở được cấp phép để cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người mắc bệnh tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần. Medi-Cal không đòi hỏi chi phí ăn ở để được ở trong cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho người lớn.

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

- Các dịch vụ này giúp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người gặp khủng hoảng tinh thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng, nhưng không cần chăm sóc trong bệnh viện tâm thần. Dịch vụ được cung cấp suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần tại các cơ sở được cấp giấy phép. Medi-Cal không đòi hỏi chi phí ăn ở để được ở trong cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú.

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

- Đây là một chương trình có cấu trúc để điều trị sức khỏe tâm thần được cung cấp cho một nhóm người có thể cần phải ở trong bệnh viện hoặc một cơ sở chăm sóc suốt 24 giờ khác. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ trong một ngày. Người bệnh có thể về nhà riêng của họ vào ban đêm. Chương trình bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng và trị liệu cũng như tâm lý trị liệu.

- **Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày**

- Đây là một chương trình có cấu trúc được thiết kế để giúp những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển kỹ năng đối phó và kỹ năng sống và quản lý các triệu chứng của bệnh tâm thần hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng và trị liệu.

- **Dịch Vụ Bệnh Viện Nội Trú Tâm Thần**

- Đây là những dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện tâm thần được cấp giấy phép dựa trên quyết định của một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp giấy phép rằng người đó cần được điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu 24 giờ.

- **Dịch Vụ Cơ Sở Sức Khỏe Tâm Thần**

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp giấy phép chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ đối với các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của những người ở trong cơ sở này.

Có Dịch Vụ Đặc Biệt Nào Dành Cho Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên, và/hoặc Thanh Niên Không?

Những người hưởng quyền lợi dưới 21 tuổi có thể nhận thêm các dịch vụ Medi-Cal qua một chương trình toàn quốc có tên là Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT).

Muốn hội đủ điều kiện để hưởng dịch vụ EPSDT, quý vị phải dưới 21 tuổi và có Medi-California toàn bộ. Các dịch vụ EPSDT khắc phục hoặc cải thiện các vấn đề y tế mà bác sĩ hoặc nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác tìm thấy, ngay cả nếu vấn đề sức khỏe đó sẽ không được giải quyết hoàn toàn.

Hỏi bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị về các dịch vụ EPSDT. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này nếu quý vị và bác sĩ của quý vị, hoặc nơi cung cấp dịch vụ y tế, phòng khám hoặc ban ngành khác của quận đồng ý rằng quý vị cần chúng vì chúng cần thiết về mặt y tế cho quý vị, và họ gửi yêu cầu về các dịch vụ này cho Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) để duyệt xét.

Nếu quý vị có thắc mắc về chương trình EPSDT, xin vui lòng gọi số 1-800-491-9099.

Các dịch vụ đặc biệt sau đây cũng được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cung cấp cho trẻ em, thanh thiếu niên, và thanh niên dưới 21 tuổi: Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu, Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Chuyên Sâu, và Dịch Vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi (TBS)

TBS là các can thiệp điều trị ngoại trú chuyên sâu, cá nhân, ngắn hạn cho những người hưởng quyền lợi từ 21 tuổi trở xuống. Các cá nhân nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua một cuộc chuyển đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống, và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn để đạt được kết quả quy định trong kế hoạch điều trị bằng văn bản của họ.

TBS là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được cung cấp qua mỗi BHP nếu quý vị có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Quý vị phải nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi, và có Medi-Cal toàn bộ để nhận TBS.

- Nếu quý vị đang sống ở nhà, một nhân viên TBS có thể làm việc riêng với quý vị nhằm giảm bớt các vấn đề nghiêm trọng về hành vi để cố gắng giúp quý vị không cần phải lên một cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà ở tập thể cho trẻ em, thanh thiếu niên, và những người trẻ có vấn đề rất nghiêm trọng về cảm xúc.
- Nếu quý vị đang sống trong nhà tập thể dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, và những người trẻ có vấn đề rất nghiêm trọng về cảm xúc, một nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển đến cấp độ chăm sóc thấp hơn, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng hoặc trở về nhà. TBS sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ của quý vị tìm hiểu những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và cách để gia tăng các loại hành vi sẽ giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên TBS, và gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ của quý vị sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn, cho đến khi quý vị không còn cần TBS nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch TBS để cho biết những gì quý vị, gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ của quý vị và nhân viên TBS sẽ làm trong lúc đang nhận TBS và khi nào và nơi nào TBS sẽ xảy ra. Nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị ở hầu hết các nơi mà quý vị có thể cần trợ giúp về hành vi có vấn đề của mình. Điều này bao gồm nhà của quý vị, nhà nuôi dưỡng, nhà tập thể, trường học, chương trình điều trị ban ngày, và các khu vực khác trong cộng đồng.

Phối Hợp Chăm Sóc chuyên Sâu (ICC)

ICC là dịch vụ quản lý hồ sơ có mục tiêu để tạo điều kiện thẩm định, lập kế hoạch chăm sóc, và điều phối dịch vụ cho những người hưởng quyền lợi dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện để hưởng toàn bộ dịch vụ Medi-Cal và đáp ứng được các tiêu chuẩn cần thiết về y tế cho dịch vụ này.

Các thành phần dịch vụ ICC bao gồm việc thẩm định; lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ; giám sát và thích nghi; và chuyển tiếp. Các dịch vụ ICC được cung cấp qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Nòng Cốt (CPM), bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình (CFT) để bảo đảm tạo thuận lợi cho mối liên hệ hợp tác giữa trẻ em, gia đình, và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

CFT bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, nơi cung cấp, và quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (như thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè, và hàng giáo phẩm), và các cá nhân khác cùng hợp tác để phát triển và thực hiện kế hoạch cho khách hàng và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình của các em trong việc đạt được mục tiêu của các em. ICC cũng cung cấp Điều Phối Viên ICC là người:

- Bảo đảm rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, phối hợp, và cung cấp theo cung cách dựa trên sức mạnh, cá nhân hóa, hướng đến khách hàng, và có khả năng về văn hóa và ngôn ngữ.
- Bảo đảm rằng các dịch vụ và hỗ trợ được hướng dẫn theo nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện cho mối liên hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình các em, và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho các em.

- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc đáp ứng nhu cầu của con em họ.
- Giúp thiết lập CFT và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp chăm sóc giữa các nơi cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho các em được phục vụ trong cộng đồng của chúng.

Các Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà (IHBS)

IHBS là những can thiệp được cá nhân hóa, dựa trên sức mạnh được thiết kế để cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần gây cản trở hoạt động của trẻ/thanh thiếu niên và nhằm mục đích giúp trẻ/thanh thiếu niên xây dựng những kỹ năng cần thiết để hoạt động thành công trong gia đình và cộng đồng, và cải thiện khả năng của gia đình của trẻ/thanh thiếu niên để giúp trẻ/thanh thiếu niên hoạt động thành công trong gia đình và cộng đồng.

Các dịch vụ IHBS được cung cấp theo kế hoạch điều trị cá nhân hóa được CFT soạn thảo theo CPM do phối hợp với kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình, có thể bao gồm IHBS. Các hoạt động dịch vụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn trong việc thẩm định, phát triển kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng, và tài sản thể chất. IHBS được cung cấp cho những người hưởng quyền lợi dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện để hưởng toàn bộ dịch vụ Medi-Cal và đáp ứng được các tiêu chuẩn cần thiết về y tế cho dịch vụ này.

Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu (TFC)

Mô hình dịch vụ TFC cho phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt ngắn hạn, chuyên sâu, hiểu rõ chấn thương, và cá nhân hóa cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống có nhu cầu về cảm xúc và hành vi phức tạp. Dịch vụ bao gồm phát triển kế hoạch, phục hồi, và tài sản thể chất. Trong TFC, trẻ em được giao cho cha mẹ TFC được đào tạo, giám sát chặt chẽ, và được hỗ trợ.

QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Là Gì?

Thông báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi là một hình thức mà ACBH sử dụng để cho quý vị biết khi họ đưa ra quyết định giảm bớt hoặc từ chối các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt Medi-Cal của quý vị. Thông báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ theo các tiêu chuẩn về thời hạn cung cấp dịch vụ của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda).

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

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

- Nếu ACBH hoặc một trong các nơi cung cấp của họ quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để hưởng bất kỳ dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế.
- Nếu nơi cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt và yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không đồng ý và từ chối yêu cầu của nơi cung cấp của quý vị, hoặc giảm bớt loại hoặc tần suất của dịch vụ đó. Phần lớn là quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi trước khi quý vị nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông Báo về 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 về 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 đó.
- Nếu nơi cung cấp của quý vị đã yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành tiến trình phê chuẩn đúng hạn.
- Nếu ACBH không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các thời hạn mà họ đã thiết lập. Hãy gọi ACBH để tìm hiểu xem họ đã thiết lập các tiêu chuẩn về thời hạn chưa.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) và Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không gửi lại cho quý vị một quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày.
- Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) và Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không gửi lại cho quý vị một quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo cấp tốc, và không nhận được trả lời trong vòng 72 giờ.

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

Có một số trường hợp quý vị không thể nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo lên Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc nếu quý vị đã hoàn tất tiến trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang khi những điều này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang được bao gồm trong sổ tay này. Thông tin cũng sẽ có sẵn trong văn phòng nơi cung cấp của quý vị.

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Gì?

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

- ACBH đã làm gì ảnh hưởng đến quý vị và khả năng tiếp nhận dịch vụ của quý vị
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đưa ra quyết định đó
- Các luật lệ của tiểu bang hoặc liên bang mà Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đã tuân theo khi đưa ra quyết định
- Quý vị có những quyền gì nếu quý vị không đồng ý với những gì Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đã làm
- Cách nộp đơn kháng cáo với Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda)
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần của Tiểu Bang
- Cách yêu cầu kháng cáo cấp tốc hoặc Phiên Điều Trần Cấp Tốc của Tiểu Bang
- Cách xin trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần của Tiểu Bang
- Quý vị có bao nhiêu thời gian để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần của Tiểu Bang
- Nếu quý vị đủ điều kiện để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định về kháng cáo hoặc Điều Trần của Tiểu Bang
- Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần của Tiểu Bang khi nào nếu quý vị muốn các dịch vụ tiếp tục

Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi?

Khi quý vị nhận được một Thông báo về 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 đơn, ACBH 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 nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần của Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không quá 10 ngày sau khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi 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 Sức Khỏe Hành Vi Của Tôi Thì Sao?

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có cách để quý vị giải quyết một khó khăn về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Dịch Vụ về Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện mà quý vị đang nhận. Đây được gọi là tiến trình giải quyết nan đề và nó có thể bao gồm:

1. **Tiến Trình Khiếu Nại:** một biểu hiện không vui về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt của quý vị
2. **Tiến Trình Kháng Cáo:** xem xét lại quyết định (từ chối hoặc thay đổi dịch vụ) đã được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc nơi cung cấp của quý vị đưa ra cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt của quý vị
3. **Tiến Trình Điều Trần của Tiểu Bang:** xem xét lại để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà quý vị được quyền hưởng theo chương trình Medi-Cal

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc xin Điều Trần 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 hoàn tất, ACBH sẽ thông báo kết quả cuối cùng cho quý vị và những người khác có liên quan. Khi Phiên Điều Trần Tiểu Bang của quý vị hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần của Tiểu Bang sẽ thông báo kết quả cuối cùng cho quý vị và những người khác có liên quan.

Tìm hiểu thêm về từng tiến trình giải quyết nan đề dưới đây.

Tôi Có Thể Được Trợ Giúp Khi Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại, hoặc Điều Trần của Tiểu Bang Không?

ACBH có người sẵn sàng giải thích các tiến trình này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo vấn đề là khiếu nại, kháng cáo, hay yêu cầu Điều Trần 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,' có nghĩa là đơn xin của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe và/hoặc sự ổn định của quý vị có nguy cơ. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt của quý vị.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, hãy gọi số 1-800-779-0787.

Nếu Tôi Cần Trợ Giúp Để Giải Quyết một Vấn Đề với ACBH, 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 tại quận để giúp quý vị biết phải làm gì qua hệ thống quận. Quý vị có thể liên lạc với Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (không kể các ngày lễ), qua điện thoại ở số (888) 452-8609 hoặc qua email tại

MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Xin lưu ý: Tin nhắn E-mail không được xem là bảo mật. Quý vị không nên bao gồm thông tin cá nhân trong một thư tín e-mail.

Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của mình 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 Điều Tra và Trả Lời Công Khai:

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

Đối với TTY, hãy gọi số: 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 sức khỏe tâm thần đặc biệt của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được bao gồm trong các tiến trình kháng cáo và Điều Trần 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 của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không trừng phạt quý vị hoặc nơi cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có thể yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) 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, ACBH và nơi cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong thời hạn cần thiết.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Khi Nào?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào với chương trình của quận nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà quý vị đang nhận từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc có một mối lo ngại khác liên quan đến Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda).

Làm Thế Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí (1-800-779-0787) của ACBH để được giúp đỡ về một khiếu nại. Số điện thoại miễn phí được in ở phía trước của sổ tay này. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp phong bì có in sẵn địa chỉ của nơi gửi trên tất cả các trang web của nơi cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại bằng thư. Nếu quý vị không có phong bì có in sẵn địa chỉ của nơi gửi, quý vị có thể gửi thư khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của sổ tay này. Khiếu nại có thể được nộp bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần phải gửi tiếp theo bằng văn bản.

Làm Sao Tôi Biết Là Sức Khỏe Hành Vi Của Quận Alameda Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

ACBH 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?

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) 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. Thời hạn để đưa ra quyết định có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một thí dụ về việc khi nào sự chậm trễ có thể là vì lợi ích của quý vị là khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) tin rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu họ có thêm thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

Làm Sao Tôi Biết Là Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) Đã Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

Khi có quyết định liên quan đến khiếu nại của quý vị, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu ACBH không thông báo cho quý vị hoặc bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại đúng hạn, thì Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi để cho quý vị biết về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang của quý vị. ACBH sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi vào ngày chấm dứt thời hạn.

Có Hạn Chót để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

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

TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ CẤP TỐC)

ACBH có trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định đã được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc các nơi cung cấp dịch vụ của quý vị đưa ra về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt của quý vị. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu xem xét lại. Một cách là sử dụng tiến trình kháng cáo tiêu chuẩn. Một cách khác là sử dụng tiến trình kháng cáo cấp tốc. Hai loại 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 xem xét lại một nan đề quý vị gặp phải với Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc nơi cung cấp của quý vị 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, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có thể mất tới 30 ngày để xem xét lại. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi 30 ngày sẽ khiến sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị nên yêu cầu 'kháng cáo cấp tốc.'

Tiến trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị gửi kháng cáo bằng lời nói, quý vị phải gửi tiếp một kháng cáo bằng văn bản có chữ ký. Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ để viết văn bản kháng cáo. Nếu quý vị không gửi tiếp một đơn kháng cáo bằng văn bản, 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 rằng việc nộp đơn kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị hoặc nơi 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 nơi cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) có thể yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép BHP tiết lộ thông tin cho người đó.
- Cho phép các quyền lợi của quý vị được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong thời hạn cần thiết, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi của quý vị được gửi qua thư hoặc trao trực tiếp cho quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ 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 ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí cho những dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.
- 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 quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ 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.

- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về sự kiện hoặc pháp luật, bằng cách đích thân, hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị, hoặc người đại diện pháp lý cho bắt động sản của một thành viên đã qua đời được đưa vào làm các bên tham gia kháng cáo.
- Cho quý vị biết kháng cáo của quý vị đang được xem xét lại bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Điều Trần của Tiểu Bang, sau khi hoàn tất tiến trình kháng cáo.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Lúc Nào?

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với ACBH:

- Nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) hoặc một trong những nơi cung cấp theo hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế
- Nếu nơi cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt và yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không đồng ý và từ chối yêu cầu của nơi cung cấp của quý vị, hoặc giảm bớt loại hoặc tần suất dịch vụ
- Nếu nơi cung cấp của quý vị đã yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành tiến trình phê chuẩn đúng hạn
- Nếu ACBH không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các thời hạn mà Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đã thiết lập
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp dịch vụ nhanh chóng 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 nơi cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà quý vị cần

Làm Sao Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo?

Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí của ACBH, để được trợ giúp điền đơn kháng cáo. Số điện thoại miễn phí được đặt ở phía trước của sổ tay này. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp phong bì có in sẵn địa chỉ của nơi gửi trên tất cả các trang web của nơi cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại bằng thư. Nếu quý vị không có phong bì có in sẵn địa chỉ của nơi gửi, quý vị có thể gửi thư kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của sổ tay này. Kháng cáo có thể được nộp bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị gửi kháng cáo bằng lời nói, quý vị phải gửi tiếp theo một kháng cáo bằng văn bản có chữ ký.

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

ACBH sẽ thông báo cho quý vị hoặc người 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 xin Phiên Điều Trần của Tiểu Bang và thủ tục nộp đơn xin Phiên Điều Trần 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 trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi. Hãy nhớ rằng quý vị sẽ không luôn nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi. Không có hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi, vì vậy quý vị có thể nộp loại kháng cáo này bất cứ lúc nào.

Kháng Cáo Của Tôi Sẽ Được Quyết Định Khi Nào?

Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Các thời hạn để đưa ra quyết định có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một thí dụ về việc trì hoãn vì lợi ích của quý vị là khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) tin rằng họ có thể chấp thuận kháng cáo của quý vị nếu có thêm thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc nơi cung cấp của quý vị.

Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày để Có Quyết Định Cho Kháng Cáo Của Tôi Thì Sao?

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

Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?

Kháng cáo cấp tốc là một cách nhanh hơn để quyết định kháng cáo. Tiến trình kháng cáo cấp tốc tuân theo 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 hạn chót khác nhau so với 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

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

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi tới 30 ngày để có quyết định 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 quý vị, quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc. Nếu Alameda County

Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các đòi hỏi đối với kháng cáo cấp tốc, ACBH sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) nhận được kháng cáo. Các thời hạn để đưa ra quyết định có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cho thấy cần có thêm thông tin và sự trì hoãn là vì lợi ích cho quý vị. Nếu ACBH kéo dài thời hạn, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp cho quý vị một lời giải thích bằng văn bản về lý do tại sao các thời hạn được mở rộng.

Nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện cho kháng cáo cấp tốc, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải có những nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng hai ngày theo lịch để cho quý vị biết lý do của quyết định đó. Kháng cáo của quý vị sau đó sẽ tuân theo các thời hạn kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đây trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) rằng kháng cáo của quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn kháng cáo cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi ACBH giải quyết yêu cầu kháng cáo cấp tốc của quý vị, Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) 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 CỦA TIỂU BANG

Phiên Điều Trần Của Tiểu Bang Là Gì?

Phiên điều trần Tiểu bang là một đánh giá độc lập được tiến hành bởi Bộ Dịch vụ Xã hội California để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

A State Hearing is an independent review conducted by the California Department of Social Services to ensure you receive the specialty mental health services to which you are entitled under the Medi-Cal program.

Quyền Xin Phiên Điều Trần Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Có một phiên điều trần trước California Department of Social Services (Bộ Dịch Vụ Xã Hội California) (cũng được gọi là Phiên Điều Trần Tiểu Bang)
- Được cho biết về cách yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang
- Được cho biết về các luật lệ quy định về đại diện tại Phiên Điều Trần Tiểu Bang
- Được tiếp tục hưởng các quyền lợi của quý vị theo yêu cầu của quý vị trong tiến trình Điều Trần của Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong các thời hạn cần thiết

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

Quý vị có thể nộp đơn xin Phiên Điều Trần của Tiểu Bang:

- Nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi cho quý vị biết rằng ACBH sẽ vẫn không cung cấp dịch vụ hoặc từ chối yêu cầu của quý vị
- Nếu ACBH hoặc một trong các nơi cung cấp theo hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y tế
- Nếu nơi cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt và yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không đồng ý và từ chối yêu cầu của nơi cung cấp của quý vị, hoặc giảm bớt loại hoặc tần suất dịch vụ
- Nếu nơi cung cấp của quý vị đã yêu cầu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phê chuẩn, nhưng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành tiến trình phê chuẩn đúng hạn
- Nếu ACBH không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn mà Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đã thiết lập
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) sẽ cung cấp dịch vụ nhanh chóng đủ để đáp ứng nhu cầu của quý vị

- Nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời
- Nếu quý vị và nơi cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà quý vị cần

Làm Sao Để Xin một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang?

Quý vị có thể xin một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang trực tiếp từ California Department of Social Services (Bộ Dịch Vụ Xã Hội California) bằng cách viết thư cho:

*California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430*

Quý vị cũng có thể gọi số 1-800-952-5253 hoặc cho TTY 1-800-952-8349.

Có Hạn Chót để Xin một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang Không?

Quý vị chỉ có 120 ngày để xin một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang. 120 ngày bắt đầu vào ngày sau khi Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cung cấp riêng cho quý vị thông báo quyết định về kháng cáo, hoặc ngày sau ngày đóng dấu của thông báo quyết định về kháng cáo của quận.

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

Tôi Có Thể Tiếp Tục Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Đợi Quyết Định về Phiên Điều Trần Tiểu Bang Không?

Có, nhưng có thể có một số hạn chế. Nếu quý vị muốn tiếp tục các dịch vụ điều trị, quý vị phải gửi yêu cầu trong vòng 10 ngày kể từ khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi.

Nếu quý vị có yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi, và quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần của Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm bớt hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí cho những dịch vụ mà quý vị nhận được trong khi Phiên Điều Trần của Tiểu Bang đang chờ xử lý.

Tôi Cần Làm Gì Nếu Tôi Muốn Tiếp Tục Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Đợi một Quyết Định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang?

Nếu quý vị muốn tiếp tục các dịch vụ điều trị, quý vị phải gửi yêu cầu trong vòng 10 ngày kể từ khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi.

Khi Nào một Quyết Định Sẽ Được Đưa Ra Về Phiên Điều Trần Tiểu Bang của Tôi?

Sau khi quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần của Tiểu Bang, có thể mất tới 90 ngày để quyết định trường hợp của quý vị và gửi cho quý vị câu trả lời.

Nếu Tôi Không Thể Đợi 90 Ngày cho Quyết Định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang của Tôi Thì Sao?

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi lâu sẽ có hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Hãy nhờ bác sĩ hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần của quý vị viết thư cho quý vị. Bức thư phải giải thích chi tiết về việc chờ đợi tới 90 ngày cho trường hợp của quý vị được quyết định sẽ gây tổn hại nghiêm trọng như thế nào đến cuộc sống của quý vị, sức khỏe của quý vị, hoặc khả năng quý vị đạt được, duy trì, hoặc lấy lại chức năng tối đa. Sau đó, hãy chắc chắn rằng quý vị yêu cầu một “phiên điều trần cấp tốc” và gửi thư yêu cầu điều trần.

Department of Social Services (Bộ Dịch Vụ Xã Hội), Ban Điều Trần Tiểu Bang, sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về Phiên Điều Trần Cấp Tốc của Tiểu Bang 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 một quyết định của phiên điều trần sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ Thị Trước Là Gì?

Quý vị có quyền có một chỉ thị trước. Chỉ thị trước là một chỉ dẫn bằng văn bản về cách chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật California. Nó bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn việc chăm sóc sức khỏe được cung cấp như thế nào, hoặc cho biết quý vị muốn đưa ra những quyết định nào, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói ra. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy một chỉ thị trước được miêu tả như một di chúc sống hoặc giấy ủy quyền lâu dài.

Luật California định nghĩa chỉ thị trước là một chỉ dẫn về cách chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời nói hoặc bằng văn bản hoặc giấy ủy quyền (một văn bản cho phép một người nào đó đưa ra quyết định cho quý vị). Tất cả các BHP đều phải thực thi chính sách về chỉ thị trước. ACBH phải cung cấp thông tin bằng văn bản cho các chính sách về chỉ thị trước của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) và giải thích về luật pháp tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin đó. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin đó, quý vị nên gọi số điện thoại miễn phí của ACBH, được liệt kê ở mặt trước của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Chỉ thị trước được thiết kế để cho phép mọi người có quyền kiểm soát đối với việc điều trị của chính họ, nhất là khi họ không thể đưa ra chỉ dẫn về cách chăm sóc của bản thân. Đó là một văn kiện pháp lý cho phép mọi người nói trước những mong muốn của họ là gì, nếu họ trở thành người không có khả năng đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe. Điều này có thể bao gồm những điều như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, giải phẫu, hoặc đưa ra các lựa chọn khác để chăm sóc sức khỏe. Tại California, chỉ thị trước gồm có hai phần:

1. Việc quý vị chỉ định một đại diện (một người) để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị; và
2. Những chỉ dẫn về cách chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý vị

Quý vị có thể xin một mẫu đơn để làm một chỉ thị trước từ chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc trên mạng. Tại California, quý vị có quyền đưa ra chỉ dẫn để chỉ thị trước cho tất cả các nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

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

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

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI HƯỞNG QUYỀN LỢI

Quyền Của Tôi với tư cách là Người Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Là Gì?

Là người hội đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế về sức khỏe tâm thần đặc biệt và chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda). Khi tiếp cận các dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử với thái độ tôn trọng cá nhân và tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và yêu cầu họ giải thích theo cách quý vị có thể hiểu
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến cách chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách riêng nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện, trừng phạt, hoặc trả thù về việc sử dụng các biện pháp kiểm chế và tách riêng
- Xin và lấy được một bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu chúng được thay đổi hoặc sửa lại cho đúng, nếu cần
- Tiếp nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đài thọ, các nghĩa vụ khác của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda), và các quyền của quý vị như được miêu tả ở đây. Quý vị cũng có quyền nhận thông tin này và các thông tin khác được Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) cung cấp cho quý vị ở dạng dễ hiểu. Thí dụ, điều này có nghĩa là Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải cung cấp thông tin bằng văn bản bằng các ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất năm phần trăm hoặc 3,000 người hưởng quyền lợi BHP của mình, bất kể trường hợp nào ít hơn, và cung cấp dịch vụ thông dịch viên miễn phí cho những người nói những ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải cung cấp các tài liệu khác cho những người có nhu cầu đặc biệt, chẳng hạn như những người bị mù hoặc thị giác bị hạn chế, hoặc những người gặp khó khăn trong việc đọc
- Nhận các dịch vụ về sức khỏe tâm thần đặc biệt và chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện từ một BHP theo hợp đồng với tiểu bang để cung cấp các dịch vụ, bảo đảm đầy đủ năng lực và dịch vụ, phối hợp và liên tục chăm sóc, và đài thọ và ủy quyền cho các dịch vụ. Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải:
 - Tuyển dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nơi cung cấp để bảo đảm rằng tất cả những người hưởng quyền lợi Medi-Cal hợp lệ nào hội đủ điều kiện để hưởng các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt đều có thể nhận được những dịch vụ này đúng lúc
 - Đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài hệ thống cho quý vị một cách đúng lúc, nếu Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) không có nhân viên hoặc nơi cung cấp theo hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. 'Nơi cung cấp ngoài hệ thống' có nghĩa là nơi cung cấp không nằm

trong danh sách các nơi cung cấp của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda). Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) phải bảo đảm là quý vị không phải trả thêm bất cứ đồng nào khi gặp một nơi cung cấp ngoài mạng lưới

- Bảo đảm rằng các nơi cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà các nơi cung cấp đồng ý đài thọ
- Bảo đảm rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt do Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) đài thọ có đủ về số lượng, thời gian, và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của những người ghi danh đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal. Điều này bao gồm bảo đảm hệ thống của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) để phê chuẩn việc thanh toán cho các dịch vụ dựa trên sự cần thiết về y tế và bảo đảm các tiêu chuẩn cần thiết về y tế được sử dụng một cách công bằng
- Bảo đảm rằng các nơi cung cấp của họ thực hiện các cuộc thẩm định đầy đủ về những người có thể nhận dịch vụ và họ làm việc với những người sẽ nhận dịch vụ để đưa ra kế hoạch điều trị bao gồm các mục tiêu điều trị và dịch vụ sẽ được cung cấp
- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có khả năng trong hệ thống của Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda), hoặc một người bên ngoài hệ thống, mà không gây tốn kém thêm cho quý vị nếu quý vị yêu cầu
- Phối hợp các dịch vụ do họ cung cấp với các dịch vụ được cung cấp cho quý vị qua chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý hoặc với nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần, và bảo đảm quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ theo quy định trong luật lệ liên bang về quyền riêng tư của thông tin về sức khỏe
- Cung cấp quyền tiếp cận chăm sóc đúng lúc, bao gồm việc cung cấp dịch vụ suốt 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một chứng bệnh tâm thần cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng
- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang để khuyến khích việc cung cấp dịch vụ một cách có thẩm quyền về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và bối cảnh văn hóa và dân tộc đa dạng
- ACBH phải bảo đảm rằng việc điều trị của quý vị không bị thay đổi một cách có hại vì hậu quả của việc quý vị thể hiện các quyền của mình. ACBH phải tuân theo các luật thích ứng khác của liên bang và tiểu bang (như: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được thực thi theo quy định tại 45 CFR phần 80; Đạo Luật Kỳ Thị Tuổi Tác năm 1975 như được thực thi theo quy định tại 45 CFR phần 91; Đạo Luật Phục Hồi năm 1973; Tiêu Đề IX của Tu Chính Giáo Dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục); Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật); đoạn 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng; cũng như các quyền được miêu tả ở đây
- Quý vị có thể có các quyền bổ sung theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị muốn liên lạc Người Bệnh Vực Quyền Của Bệnh Nhân trong quận của quý vị, quý vị có thể làm như vậy bằng cách: *Người Bệnh Vực Quyền Của Bệnh Nhân* (510) 835-2505

Trách Nhiệm Của Tôi với tư cách là Người Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Là Gì?

Là một người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc kỹ sổ tay của người ghi danh này và các tài liệu thông tin quan trọng khác mà quý vị đã nhận được từ Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda). Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách điều trị nếu quý vị cần
- Tham gia chương trình điều trị của quý vị theo lịch trình. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị tuân theo kế hoạch điều trị của quý vị. Nếu quý vị cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi trước cho nơi cung cấp của quý vị ít nhất 24 giờ và xếp đặt lại cho một ngày và thời gian khác
- Luôn mang theo Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị và căn cước có hình ảnh khi quý vị tham gia điều trị
- Hãy cho nơi cung cấp của quý vị biết nếu quý vị cần một thông dịch viên bằng lời nói trước cuộc hẹn của quý vị
- Nói với nơi cung cấp của quý vị tất cả các mối quan tâm về y tế của quý vị để chương trình điều trị của quý vị được chính xác. Quý vị càng chia sẻ đầy đủ thông tin về nhu cầu của quý vị bao nhiêu, thì việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công bấy nhiêu
- Nhớ phải hỏi nơi cung cấp của quý vị bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hoàn toàn hiểu kế hoạch điều trị của mình và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong lúc điều trị
- Làm theo chương trình điều trị mà quý vị và nơi cung cấp của quý vị đã đồng ý.
- Sẵn sàng xây dựng mối liên hệ làm việc bền chặt với nơi cung cấp đang điều trị cho quý vị
- Liên lạc với Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nơi cung cấp mà quý vị không thể giải quyết
- Nói với nơi cung cấp của quý vị và Alameda County Behavioral Health (Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin cá nhân của quý vị. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại của quý vị, và bất kỳ thông tin y tế nào khác mà có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia trong chương trình điều trị của quý vị
- Đối xử với nhân viên điều trị cho quý vị một cách tôn trọng và lịch sự
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc sai trật, hãy báo cáo việc đó:
 - Department of Health Care Services (Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe) yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ có gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi cho Đường Dây Nóng Gian Lận Medi-Cal của DHCS ở số **1 (800) 822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, xin vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này là miễn phí và người gọi có thể ẩn danh; quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua email đến fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng mẫu đơn trên mạng tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>
 - Quý vị cũng có thể báo cáo cho Viên Chức Tuân Thủ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Quận Alameda ở số 1-844-729-7055 hoặc email: ProgIntegrity@acgov.org
- Lấy Thêm Thông Tin về The Whistle Blower Program (Chương Trình Thổi Còi) của Quận Alameda [Tại Đây](#)