



# **Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần (Mental Health Plan, MHP)**

## **Sổ Tay Người Thụ Hưởng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa**

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

Ngày Sửa Đổi: Ngày 1 tháng 12 năm 2023<sup>1</sup>

Ngày Có Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2024

<sup>1</sup> Phải cung cấp sổ tay khi người thụ hưởng tiếp cận dịch vụ lần đầu.

## MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....	1
THÔNG TIN CHUNG .....	3
THÔNG BÁO VỀ NGUYÊN TẮC QUYỀN RIÊNG TƯ .....	6
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL .....	19
LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI QUÝ VỊ BIẾT CẦN HỖ TRỢ HAY KHÔNG ...	23
TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA.....	26
LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP .....	34
PHẠM VI DỊCH VỤ .....	37
QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI CỦA CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN CỦA QUÝ VỊ (MHP) ..	44
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO.....	47
QUY TRÌNH KHIẾU NẠI.....	49
QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ CẤP TỐC).....	52
QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG.....	57
CHỈ THỊ TRƯỚC .....	60
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG .....	61
<u>Đính Kèm 1</u> : THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....	65
<u>Đính Kèm 2</u> : CHÚ THÍCH NGÔN NGỮ.....	68



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

## Các Ngôn Ngữ Khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ Tay Người Thụ Hưởng (sổ tay) này và các tài liệu khác bằng các ngôn ngữ khác. Gọi Đường Dây ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cuộc gọi được miễn cước. Đọc cuốn Sổ Tay Người Thụ Hưởng này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Este folleto está disponible en Español

Tập sách này có bằng tiếng Việt

이 책자는 한국어로 제공됩니다.

這本手冊有中文版

这本手册有中文版

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

## Các Định Dạng Khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng hỗ trợ khác như chữ nổi, chữ in lớn cỡ 20, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập. Gọi Đường Dây ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cuộc gọi được miễn cước.

## Dịch Vụ Phiên Dịch

Quận Alameda cung cấp cho quý vị dịch vụ thông dịch bằng ngôn ngữ nói miễn phí 24 giờ từ một thông dịch viên có trình độ. Quý vị không cần sử dụng một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp 24/7. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi Đường Dây ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY:



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

711). Cuộc gọi được miễn cước.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# THÔNG TIN CHUNG

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

### NHỮNG SỐ ĐIỆN THOẠI QUAN TRỌNG

Cấp Cứu	911
Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda	(510) 346-1000 &
Chương Trình ACCESS cho Sức Khỏe Tâm Thần	1-800- 491-9099
TTY	711
Đường Dây Trợ Giúp Miễn Cước 24 Giờ của Quận Alameda (cho Dịch Vụ Sử Dụng Chất Kích Thích)	(844) 682-7215
Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng (Consumer Assistance Office)	1-800- 779-0787
Người Biện Hộ Cho Quyền Bệnh Nhân (Patient Rights Advocates)	(510) 835-2505

### Các thuật ngữ trong Sổ Tay này:

ACBH	Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda
BHP	Các dịch vụ tổng hợp của Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi - ACBH dành cho Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích (Substance Use Disorder, SUD) được thực hiện trong hệ thống các Chương Trình và Phòng Khám của Quận, Các Tổ Chức Cộng Đồng Đã Ký Hợp Đồng, Bệnh Viện và Hệ Thống Nhà Cung Cấp đa dạng.
DMC-ODS	Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal
SSA	Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (Quận Alameda)
SMHS	Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa
Dịch Vụ SUD	Dịch Vụ Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích

### Tại Sao Cần Đọc Sổ Tay này?

Sổ tay này thông tin cho quý vị cách để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal thông qua chương trình sức khỏe tâm thần cấp quận của quý vị. Sổ tay này giải thích các phúc lợi của quý vị và cách để nhận được dịch vụ chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ giải đáp nhiều thắc mắc của quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Quý vị sẽ biết:

- Cách tiếp cận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa
- Những phúc lợi quý vị được tiếp cận
- Những điều cần làm nếu quý vị có thắc mắc hoặc gặp sự cố

Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là người thụ hưởng Medi-Cal

Nếu không đọc ngay, quý vị nên cất giữ sổ tay này để có thể đọc sau. Sổ tay này và các tài liệu bằng văn bản khác được cung cấp dưới dạng điện tử tại

<https://www.acbhcs.org/beneficiary-handbook/> hoặc có thể yêu cầu bản in miễn phí từ Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda. Gọi Đường Dây ACCESS Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) nếu quý vị muốn một bản in.

Hãy sử dụng sổ tay này để bổ trợ cho thông tin quý vị nhận được khi được ghi danh vào Medi-Cal.

### **Quý Vị Cần Cẩm Nang này bằng Ngôn Ngữ Của Quý Vị hoặc một Định Dạng Khác?**

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí, hãy gọi đường dây ACCESS Quận Alameda. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị được cung cấp 24/7.

Quý vị cũng có thể liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) nếu quý vị muốn cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu viết khác ở các định dạng thay thế như chữ in lớn, chữ nổi hoặc định dạng âm thanh. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị muốn sổ tay này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác bằng ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ hỗ trợ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại.

Thông tin này được cung cấp bằng các ngôn ngữ được liệt kê bên dưới:

- **Spanish:**  
Este folleto está disponible en Español
- **Vietnamese:**  
Tập sách này có bằng tiếng Việt
- **Korean:**  
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **Chinese (Traditional):**  
這本手冊有中文版
- **Chinese (Simplified):**  
这本手册有中文版



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- **فارسی (Farsi):**  
این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.
- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**  
Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- **Arabic**  
يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

## Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi Có Trách Nhiệm Gì?

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị chịu trách nhiệm như sau:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ quận hoặc hệ thống nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp đánh giá để xác định quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn cước, phản hồi 24/7 có thể cho quý vị biết làm thế nào để nhận được dịch vụ từ Quận Alameda. Đường Dây ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711).
- Có đủ nhà cung cấp gần quý vị để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần bảo hiểm nếu quý vị cần.
- Thông báo và giáo dục cho quý vị về các dịch vụ được cung cấp theo chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cung cấp miễn phí cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc qua thông dịch viên (nếu cần) và cho quý vị biết có các dịch vụ thông dịch này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những nội dung được cung cấp cho quý vị bằng các ngôn ngữ hoặc định dạng thay thế như chữ nổi, Định Dạng Âm Thanh và chữ in lớn.
- Cung cấp cho quý vị thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi dự kiến có hiệu lực. Thay đổi được coi là đáng kể khi số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp tăng hoặc giảm hoặc, số lượng nhà cung cấp trong hệ thống tăng hoặc giảm hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến những phúc lợi quý vị nhận được thông qua chương trình sức khỏe tâm thần.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần thiết để tạo điều kiện chuyển đổi dịch vụ chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo chu trình giới thiệu khép kín và nhà cung cấp mới chấp nhận dịch vụ chăm sóc của người thụ hưởng.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# THÔNG BÁO VỀ NGUYÊN TẮC QUYỀN RIÊNG TƯ

Mọi thắc mắc về thông báo này, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc Ban phù hợp thuộc Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Alameda (Alameda County Health Care Services Agency, ACHCSA):

- Ban Quản Trị và Sức Khỏe cho Người Nghèo (Administration and Indigent Health) theo số (510) 618-3452
- Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Care Services), Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng (Consumer Assistance Office) theo số 1-800- 779-0787
- Văn Phòng Trưởng Ban Y Tế Công Cộng (Public Health Department Office of the Director) theo số (510) 267-8000
- Ban Y Tế Môi Trường (Department of Environmental Health) theo số (510) 567-6700

## **Mục Đích của Thông Báo này**

Thông báo này mô tả các nguyên tắc về quyền riêng tư của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Alameda (ACHCSA), các ban và chương trình trực thuộc và các cá nhân có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Những cá nhân này là các chuyên gia chăm sóc sức khỏe và các cá nhân khác được Quận Alameda ủy quyền để có quyền truy cập thông tin sức khỏe của quý vị như một phần của việc cung cấp dịch vụ cho quý vị hoặc tuân thủ luật pháp của tiểu bang và liên bang.

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

- Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe thể chất (như bác sĩ y khoa, điều dưỡng viên, kỹ thuật viên và sinh viên y khoa)
- Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi (như bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép, chuyên gia trị liệu hôn nhân và gia đình, tư vấn viên lâm sàng chuyên nghiệp, kỹ thuật viên tâm thần, y tá đã đăng ký, thực tập sinh)
- Các cá nhân khác có liên quan đến việc chăm sóc quý vị tại cơ quan này hoặc những người làm việc với cơ quan này để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho khách hàng của mình, bao gồm người lao động của ACHCSA, nhân viên và các nhân sự khác thực hiện các dịch vụ hoặc chức năng giúp thực hiện việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



Những người này có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị với nhau và với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhằm mục đích điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe và với người khác vì những lý do khác như được mô tả trong thông báo này.

### **Trách Nhiệm Của Chúng Tôi**

Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi phải duy trì quyền riêng tư và bảo mật thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị và cung cấp cho quý vị thông báo này về các nghĩa vụ pháp lý cũng như nguyên tắc về quyền riêng tư của chúng tôi. Chúng tôi cũng có trách nhiệm tuân thủ các điều khoản của thông báo này như hiện có hiệu lực.

Thông báo này sẽ:

- Xác định các hình thức sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị có thể xảy ra mà không được quý vị chấp thuận trước bằng văn bản.
- Xác định các trường hợp quý vị sẽ có cơ hội đồng ý hoặc không đồng ý với việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị.
- Chúng tôi sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị nếu xảy ra vi phạm có thể đã xâm phạm quyền riêng tư hoặc bảo mật thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân thủ các nghĩa vụ và nguyên tắc về quyền riêng tư được mô tả trong thông báo này và cấp bản sao thông báo cho quý vị.
- Chúng tôi không được phép sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những nội dung được mô tả trong tài liệu này trừ khi quý vị thông báo cho phép chúng tôi bằng văn bản. Nếu thông báo cho phép chúng tôi, quý vị được đổi ý bất kỳ lúc nào. Hãy thông báo cho chúng tôi bằng văn bản nếu quý vị đổi ý.
- Tư vấn cho quý vị về các quyền của quý vị liên quan đến thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị.

### **Chúng Tôi Được Phép Sử Dụng và Tiết Lộ Thông Tin Sức Khỏe Về Quý Vị Như Thế Nào**

Những hình thức sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe có thể được chia thành các loại khác nhau. Dưới đây là mô tả các loại kèm theo giải thích và một số ví dụ minh họa. Chúng tôi không thể liệt kê đầy đủ các hình thức sử dụng và tiết lộ thông tin nhưng tất cả các hoạt động sử dụng và tiết lộ thông tin sẽ thuộc một trong các loại này.

**Điều Trị.** Chúng tôi được phép sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để cung cấp cho quý vị điều trị y tế hoặc các dịch vụ sức khỏe khác. Thuật ngữ "điều trị y tế" bao gồm điều trị chăm sóc sức khỏe thể chất và cả "dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi" (dịch vụ sức khỏe tâm thần và các dịch vụ điều trị nghiện



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

rượu hoặc mua túy khác) quý vị có thể nhận được. Ví dụ: bác sĩ lâm sàng được cấp phép có thể sắp xếp cho một bác sĩ tâm thần thăm khám cho quý vị về các loại thuốc có thể sử dụng và có thể thảo luận với bác sĩ tâm thần hiểu biết của mình về điều trị của quý vị. Hoặc, nhân viên của chúng tôi có thể chuẩn bị yêu cầu tiến hành xét nghiệm hoặc được giới thiệu đến một bác sĩ bên ngoài để khám thể chất. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị cho mục đích điều trị.

**Thanh Toán.** Chúng tôi được phép sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để cho phép chúng tôi lập hóa đơn và nhận thanh toán từ Medi-Cal, Medicare, chương trình sức khỏe và các hãng bảo hiểm khác cho việc điều trị và dịch vụ chúng tôi đã cung cấp cho quý vị. Chẳng hạn như chúng tôi có thể cần cung cấp thông tin về chương trình sức khỏe của quý vị về việc điều trị hoặc tư vấn quý vị nhận được trong chương trình để họ thanh toán cho chúng tôi hoặc hoàn trả phí dịch vụ cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cho họ biết về việc điều trị hoặc dịch vụ chúng tôi dự định cung cấp để có được chấp thuận trước hoặc để xác định chương trình của quý vị có bảo hiểm cho điều trị hay không. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị cho mục đích thanh toán.

**Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe.** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để thực hiện thực hành của chúng tôi, cải thiện dịch vụ chăm sóc của quý vị và liên hệ với quý vị khi cần thiết. Chúng tôi có thể chia sẻ một phần hạn chế thông tin sức khỏe của quý vị với các ban của Quận Alameda nhưng chỉ trong phạm vi cần thiết để thực hiện các chức năng quan trọng nhằm hỗ trợ các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Những nội dung sử dụng và tiết lộ này là cần thiết cho hoạt động hành chính của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe và để đảm bảo tất cả các khách hàng của chúng tôi đều nhận được chăm sóc chất lượng. Chẳng hạn như chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị:

- Để xem xét việc điều trị và dịch vụ của chúng tôi và đánh giá hiệu quả của nhân viên trong việc chăm sóc cho quý vị.
- Để giúp quyết định những dịch vụ bổ sung chúng tôi nên cung cấp, những dịch vụ không cần thiết và một số phương pháp điều trị mới có hiệu quả hay không.
- Để phục vụ các hoạt động đánh giá hoặc học tập của bác sĩ, điều dưỡng viên, bác sĩ lâm sàng, kỹ thuật viên, nhân viên chăm sóc sức khỏe khác, sinh viên, thực tập sinh và các nhân viên cơ quan khác.
- Để giúp chúng tôi quản lý tài chính và tuân thủ pháp luật.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ một nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho nhà cung cấp mới của quý vị để phục vụ một số hoạt động chăm sóc sức khỏe của nhà cung cấp. Ngoài ra, chúng tôi có thể xóa thông tin định danh quý vị khỏi bộ thông tin sức khỏe này để những người khác có thể sử dụng thông tin đó nhằm nghiên cứu chăm sóc sức khỏe và cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần biết danh tánh của bệnh nhân cụ thể.
- Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin y tế về quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, các cơ quan chuẩn hóa dữ liệu chăm sóc sức khỏe và các chương trình sức khỏe tham gia "thỏa thuận chăm sóc sức khỏe có tổ chức" (organized health care arrangement, OHCA) cùng chúng tôi cho bất kỳ hoạt động chăm sóc sức khỏe nào của OHCA. OHCA bao gồm các bệnh viện, các tổ chức bác sĩ, chương trình sức khỏe và các tổ chức khác phối hợp cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Danh sách các OHCA chúng tôi tham gia được ACCESS cung cấp.

Tờ Đăng Ký. Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế về quý vị bằng cách yêu cầu quý vị đăng ký khi quý vị đến văn phòng của chúng tôi. Chúng tôi cũng có thể gọi tên quý vị khi đã sẵn sàng thăm khám cho quý vị.

Thông Báo và Liên Lạc với Gia Đình. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết hoặc những người khác liên quan đến việc chăm sóc quý vị về vị trí, tình trạng chung của quý vị hoặc trong trường hợp quý vị qua đời, trừ khi quý vị đã chỉ thị khác cho chúng tôi. Trong trường hợp cứu trợ thiên tai, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho một tổ chức cứu trợ để họ có thể điều phối các nỗ lực thông báo này. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho người có liên quan đến việc chăm sóc của quý vị hoặc giúp thanh toán dịch vụ chăm sóc của quý vị. Quý vị có cả quyền và lựa chọn nếu quý vị có thể và sẵn sàng đồng ý hoặc phản đối. Chúng tôi sẽ cho phép quý vị có cơ hội phản đối trước khi thực hiện những tiết lộ này, mặc dù chúng tôi có thể tiết lộ thông tin này trong trường hợp thảm họa thậm chí bất chấp phản đối của quý vị nếu chúng tôi tin rằng điều đó là cần thiết để ứng phó với những trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị không thể cho chúng tôi biết ý nguyện của quý vị, chẳng hạn như nếu quý vị bất tỉnh, chúng tôi có thể tiến hành chia sẻ thông tin của quý vị nếu chúng tôi tin rằng điều đó là vì lợi ích tốt nhất của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin của quý vị khi cần thiết để giảm bớt đe dọa sức khỏe hoặc an toàn nghiêm trọng sắp xảy ra.

**Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị bằng cách nào khác?** Chúng tôi được phép hoặc buộc phải chia sẻ thông tin của quý vị theo những cách khác – thường theo những cách đóng góp cho lợi ích công cộng, chẳng hạn như sức khỏe cộng đồng và nghiên cứu. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện theo luật trước khi được phép chia sẻ thông tin của quý vị cho những mục đích này. Để biết thêm thông tin, hãy xem:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

**Nội dung tiết lộ trong trường hợp chúng tôi KHÔNG phải cho quý vị cơ hội đồng ý hay phản đối.** Ngoài các tình huống trên, luật pháp cho phép chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị mà không cần được quý vị cho phép trước tiên. Những tình huống này được mô tả ở phần tiếp.

**Theo yêu cầu của pháp luật.** Chúng tôi sẽ tiết lộ thông tin sức khỏe về quý vị khi được yêu cầu theo luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương.

**Nghi ngờ lạm dụng hoặc bỏ bê.** Chúng tôi sẽ tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho các cơ quan thích hợp nếu có nghi ngờ lạm dụng/bỏ bê trẻ em, nghi ngờ lạm dụng/bỏ bê người cao niên hoặc người trưởng thành hoặc nghi ngờ xảy ra bạo lực gia đình. Hoặc quý vị đồng ý với việc tiết lộ hoặc chúng tôi được pháp luật cho phép tiết lộ điều này và việc tiết lộ được cho là cần thiết để ngăn chặn mối đe dọa đối với sức khỏe hoặc an toàn của cá nhân hoặc cộng đồng.

**Hỗ trợ đối với những rủi ro sức khỏe cộng đồng.** Chúng tôi được phép chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong một số tình huống nhất định như:

- Ngăn ngừa bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật
- Khai sinh hoặc báo tử
- Hỗ trợ thu hồi sản phẩm
- Báo cáo phản ứng bất lợi với thuốc
- Báo cáo nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình
- Ngăn chặn hoặc giảm nhẹ mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc an toàn của bất kỳ ai

**Hoạt động giám sát sức khỏe.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe cho cơ quan giám sát sức khỏe đối với những hoạt động được luật cho phép. Chẳng hạn như những hoạt động giám sát này bao gồm kiểm toán, điều tra, kiểm tra và cấp phép. Những hoạt động này là cần thiết để chính phủ giám sát hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình của chính phủ và việc tuân thủ luật dân quyền.

**Thủ tục tố tụng tư pháp và hành chính.** Chúng tôi được phép chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để phản hồi án lệnh hoặc lệnh hành chính, các vụ kiện và hành động pháp lý hoặc để phản hồi trát hầu tòa.

**Hành pháp.** Chúng tôi có thể công bố thông tin sức khỏe trong trường hợp được nhân viên hành pháp yêu cầu:

- Để giúp nhân viên hành pháp ứng phó với các hoạt động tội phạm.
- Để xác định hoặc xác định vị trí nghi phạm, nhân chứng, người mất tích, v.v.
- Để cung cấp thông tin về nạn nhân tội phạm cho cơ quan hành pháp.
- Để báo cáo hoạt động tội phạm hoặc mối đe dọa liên quan đến cơ sở hoặc nhân viên của chúng tôi.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

**Điều tra viên, nhân viên giám định pháp y và trưởng ban tang lễ.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe cho điều tra viên hoặc nhân viên giám định pháp y. Điều này có thể là cần thiết, chẳng hạn như để xác định một người đã qua đời hoặc xác định nguyên nhân tử vong. Chúng tôi cũng có thể công bố thông tin sức khỏe của bệnh nhân tại các cơ sở của chúng tôi để hỗ trợ trưởng ban tang lễ thực hiện nhiệm vụ của họ khi cần thiết.

**Hiển tang hoặc mô.** Nếu quý vị là người hiển tang, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế cho các tổ chức xử lý việc hiển tằng hoặc cấy ghép nội tạng.

**Nghiên cứu.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị cho mục đích nghiên cứu trong một số trường hợp hạn chế nhất định.

**Để ngăn chặn mối đe dọa đối với sức khỏe hoặc an toàn của cá nhân hoặc cộng đồng.** Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị khi cần thiết để ngăn chặn mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và an toàn của quý vị hoặc sức khỏe và an toàn của cộng đồng hoặc người khác. Tuy nhiên, chúng tôi chỉ tiết lộ cho người mà chúng tôi tin rằng sẽ có khả năng ngăn chặn không để xảy ra mối đe dọa hoặc nguy hại.

**Để phục vụ các chức năng đặc biệt của chính phủ.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị để hỗ trợ chính phủ thực hiện các chức năng liên quan đến quý vị. Thông tin sức khỏe của quý vị có thể được tiết lộ (i) cho cơ quan chỉ huy quân sự nếu quý vị là thành viên của lực lượng vũ trang, để hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ quân sự; (ii) cho các quan chức liên bang được ủy quyền để thực hiện các hoạt động an ninh quốc gia; (iii) cho các quan chức liên bang có thẩm quyền để cung cấp các dịch vụ bảo vệ Tổng Thống hoặc những người khác hoặc để điều tra được phép theo luật; (iv) đến một cơ sở cải huấn, nếu quý vị đang trong tù để phục vụ mục đích chăm sóc sức khỏe, sức khỏe và an toàn; (v) cho các chương trình bồi thường của người lao động khi được phép theo luật; (vi) cho các cơ quan hành pháp của chính phủ để bảo vệ các quan chức hiến pháp chọn lọc của liên bang, tiểu bang và gia đình của các quan chức này; (vii) cho Sở Tư Pháp California (California Department of Justice) để di chuyển và nhận dạng một số bệnh nhân tội phạm hoặc liên quan đến những người không được mua, sở hữu hoặc kiểm soát vũ trang hoặc vũ khí chết người; (viii) cho Ủy Ban Quy Tắc Thượng Viện hoặc Quốc Hội Hoa Kỳ (Senate or Assembly Rules Committee) để điều tra lập pháp; (ix) cho tổ chức bảo vệ và vận động toàn tiểu bang và Văn Phòng Quyền Bệnh Nhân của Quận (County Patients' Rights Office) để phục vụ một số điều tra theo yêu cầu của pháp luật.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

**Các loại thông tin đặc biệt khác, nếu có.** Có thể áp dụng các yêu cầu pháp lý đặc biệt đối với việc sử dụng hoặc tiết lộ một số loại thông tin - ví dụ: xét nghiệm vi rút suy giảm miễn dịch ở người (HIV) hoặc điều trị và dịch vụ liên quan đến lạm dụng rượu và ma túy. Ngoài ra, có thể áp dụng các quy tắc có những điểm khác biệt đối với việc sử dụng và tiết lộ thông tin y tế liên quan đến bất kỳ chăm sóc y tế thông thường (không phải là sức khỏe tâm thần) mà quý vị nhận được.

**Ghi chú tâm lý trị liệu, nếu có.** Ghi chú tâm lý trị liệu là ghi chú được ghi lại (bằng bất kỳ phương tiện nào) bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là một chuyên gia về sức khỏe tâm thần ghi lại hoặc phân tích nội dung của cuộc trò chuyện trong một buổi tư vấn riêng hoặc một tư vấn theo nhóm, tư vấn chung hoặc tư vấn gia đình và được tách riêng với phần còn lại trong hồ sơ y tế của cá nhân. Ghi chú về tâm lý trị liệu không bao gồm kê đơn và theo dõi thuốc, thời gian bắt đầu và kết thúc buổi tư vấn, phương thức và tần suất điều trị được cung cấp, kết quả xét nghiệm lâm sàng và bất kỳ bản tóm tắt nào sau đây: chẩn đoán, tình trạng chức năng, kế hoạch điều trị, triệu chứng, tiên lượng và tiến triển ở thời điểm hiện tại.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị theo yêu cầu của pháp luật, hoặc:

- Để người tạo ghi chú sử dụng
- Trong các chương trình đào tạo sức khỏe tâm thần được giám sát cho sinh viên, học viên hoặc người hành nghề
- Theo yêu cầu của nhà cung cấp này để bào chữa cho một hành động pháp lý hoặc thủ tục khác do cá nhân đưa ra
- Để ngăn chặn hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc an toàn của một người hoặc cộng đồng
- Để người lập ghi chú tâm lý trị liệu tiến hành giám sát sức khỏe
- Để sử dụng hoặc tiết lộ với điều tra viên hoặc nhân viên giám định pháp y để báo cáo về việc tử vong của bệnh nhân
- Để sử dụng hoặc tiết lộ cần thiết nhằm ngăn chặn hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc an toàn của một người hoặc cộng đồng
- Để sử dụng hoặc tiết lộ cho quý vị hoặc Bộ Trưởng DHHS trong quá trình điều tra hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- Cho điều tra viên hoặc nhân viên giám định pháp y sau khi quý vị qua đời.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Trong phạm vi quý vị hủy bỏ chấp thuận cho sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị, chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú này.

**Thay đổi quyền sở hữu, nếu có.** Trong trường hợp đơn vị hành nghề/chương trình này được bán hoặc sáp nhập với một tổ chức khác, thông tin sức khỏe cá nhân/hồ sơ của quý vị sẽ trở thành tài sản của chủ sở hữu mới, mặc dù quý vị sẽ vẫn có quyền yêu cầu bản sao thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị được chuyển sang một đơn vị hành nghề/chương trình khác.

**Chi Tiết Lộ Sau Khi Quý Vị Đã Có Cơ Hội Đồng Ý hoặc Phản Đối.**

Có những trường hợp chúng tôi không được chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trừ khi chúng tôi đã thảo luận với quý vị (nếu có thể) và quý vị đã không phản đối việc chia sẻ này. Những trường hợp này là:

**Thư mục bệnh nhân.** Quý vị có thể quyết định dữ liệu sức khỏe (nếu có) quý vị muốn được liệt kê trong thư mục bệnh nhân.

**Những người liên quan đến việc chăm sóc hoặc thanh toán của quý vị.**

Chúng tôi được phép chia sẻ dữ liệu sức khỏe của quý vị với một thành viên gia đình, bạn thân hoặc người khác mà quý vị đã ghi tên là có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chẳng hạn như, nếu quý vị yêu cầu một thành viên gia đình hoặc bạn bè lấy thuốc cho quý vị tại nhà thuốc, chúng tôi có thể cho người đó biết loại thuốc và thời điểm có thể lấy thuốc. Ngoài ra, chúng tôi có thể thông báo cho một thành viên gia đình (hoặc người khác chịu trách nhiệm chăm sóc của quý vị) về vị trí và tình trạng y tế của quý vị với điều kiện quý vị không phản đối.

**Tiết lộ khi trao đổi với quý vị.** Chúng tôi có thể có liên hệ với quý vị và sẽ chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong thời gian đó. Chẳng hạn như, chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe để liên hệ và nhắc quý vị có cuộc hẹn điều trị tại cơ sở hoặc thông báo hay đề xuất các lựa chọn điều trị và phương pháp thay thế khả thi quý vị có thể quan tâm. Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe về quý vị để thông báo cho quý vị các phúc lợi hoặc dịch vụ liên quan đến sức khỏe quý vị có thể quan tâm. Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị về các hoạt động gây quỹ của chúng tôi.

**Những hoạt động sử dụng dữ liệu sức khỏe khác.** Việc sử dụng khác không được đề cập trong thông báo này hoặc luật áp dụng đối với chúng tôi sẽ chỉ được thực hiện khi được quý vị chấp thuận bằng văn bản.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Nếu quý vị cho phép chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe về quý vị, quý vị có thể thu hồi cho phép bằng văn bản bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị thu hồi cho phép, chúng tôi sẽ không được sử dụng hay tiết lộ thông tin sức khỏe về quý vị vì những lý do được đề cập trong văn bản ủy quyền của quý vị. Quý vị hiểu rằng chúng tôi không thể thu hồi bất kỳ nội dung nào chúng tôi đã tiết lộ khi được quý vị cho phép và chúng tôi buộc phải lưu giữ hồ sơ dịch vụ chăm sóc chúng tôi đã cung cấp cho quý vị.

**Quyền Của Quý Vị Liên Quan Đến Thông Tin Sức Khỏe Của Quý Vị.** Quý vị có một số quyền nhất định liên quan đến thông tin sức khỏe của quý vị. Mục này giải thích các quyền của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi đối với quý vị.

**Thông báo vi phạm.** Trong trường hợp vi phạm thông tin sức khỏe cá nhân được bảo vệ không bảo mật, chúng tôi sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị nếu vi phạm xảy ra có thể đã xâm phạm quyền riêng tư hoặc bảo mật thông tin của quý vị. Nếu quý vị đã cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email hiện tại, chúng tôi có thể sử dụng email để thông báo thông tin liên quan đến vi phạm. Trong một số trường hợp, nhân viên kinh doanh của chúng tôi có thể cung cấp thông báo. Chúng tôi cũng có thể cung cấp thông báo bằng các phương pháp khác nếu thích hợp.

[Lưu ý: thông báo qua email sẽ chỉ được sử dụng nếu chúng tôi chắc chắn rằng thông báo đó sẽ không chứa PHI và sẽ không tiết lộ thông tin không phù hợp. Chẳng hạn như, nếu địa chỉ email của chúng tôi là "digestivediseaseassociates.com" thì nếu bị chặn, email được gửi bằng địa chỉ này có thể xác định bệnh nhân và tình trạng của họ.]

**Nhân bản sao điện tử hoặc bản cứng hồ sơ y tế của quý vị.** Quý vị có quyền kiểm tra và sao chép thông tin sức khỏe này. Thông thường, thông tin này bao gồm hồ sơ y tế và thanh toán nhưng có thể không bao gồm một số thông tin về sức khỏe tâm thần. Một số hạn chế áp dụng:

- Quý vị có thể yêu cầu xem hoặc nhận bản sao điện tử hoặc bản cứng hồ sơ y tế của quý vị và các thông tin sức khỏe khác chúng tôi có về quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao hoặc bản tóm tắt thông tin sức khỏe của quý vị, thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu. Chúng tôi có thể tính phí hợp lý, dựa trên chi phí.
- Quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản. Chúng tôi được phép cung cấp cho quý vị biểu mẫu yêu cầu và hướng dẫn cách nộp.
- Quý vị có thể nhận được thông báo liên quan đến yêu cầu này trong vòng 10 ngày làm việc.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



- Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị trong một số trường hợp nhất định. Nếu bị từ chối truy cập thông tin sức khỏe, quý vị có thể yêu cầu xem xét việc từ chối theo quy định của pháp luật.
- Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu truy cập các ghi chú tâm lý trị liệu của quý vị, quý vị sẽ có quyền chuyển ghi chú cho một chuyên gia sức khỏe tâm thần khác.

**Yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ y tế của quý vị.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa thông tin sức khỏe của quý vị mà quý vị cho là không chính xác hoặc không đầy đủ. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nhưng chúng tôi sẽ thông báo lý do cho quý vị bằng văn bản trong vòng 60 ngày. Chúng tôi buộc phải xóa thông tin khỏi hồ sơ của quý vị. Nếu có lỗi, thông tin sẽ được sửa bằng cách thêm để làm rõ hoặc bổ sung thông tin. Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi miễn là thông tin được cơ sở lưu giữ phục vụ cho cơ sở. Một số hạn chế áp dụng:

- Quý vị phải gửi yêu cầu sửa đổi bằng văn bản. Chúng tôi được phép cung cấp cho quý vị biểu mẫu yêu cầu và hướng dẫn cách nộp.
- Quý vị phải đưa ra lý do yêu cầu.

Ngoài ra, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu quý vị yêu cầu chúng tôi sửa đổi thông tin:

- Không do chúng tôi tạo ra, trừ khi không còn người tạo thông tin để thực hiện sửa đổi;
- Không phải là một phần của thông tin sức khỏe được cơ sở của chúng tôi lưu giữ bởi hoặc phục vụ cho cơ sở của chúng tôi;
- Không phải là một phần thông tin quý vị được phép kiểm tra hoặc sao chép. Ngay cả khi chúng tôi từ chối yêu cầu sửa đổi của quý vị, quý vị có quyền gửi một phụ lục bằng văn bản liên quan đến bất kỳ mục hoặc tuyên bố nào trong hồ sơ của quý vị mà quý vị cho là không đầy đủ hoặc không chính xác. Nếu quý vị nêu rõ bằng văn bản rằng quý vị muốn phụ lục được tạo thành một phần hồ sơ sức khỏe của quý vị, chúng tôi sẽ đính kèm phụ lục vào hồ sơ của quý vị và bao gồm phụ lục bất cứ khi nào chúng tôi tiết lộ mục hoặc tuyên bố mà quý vị cho là không đầy đủ hoặc không chính xác.

**Quyền yêu cầu chúng tôi hạn chế thông tin chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe nhất định để phục vụ điều trị, thanh toán hay hoạt động của chúng tôi. Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị và chúng tôi có thể từ chối nếu điều đó sẽ ảnh hưởng đến việc chăm sóc quý vị. Quý vị cũng có quyền yêu cầu hạn chế thông tin sức khỏe chúng tôi tiết lộ về quý vị cho một người có



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

liên quan đến việc chăm sóc của quý vị hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị, như một thành viên gia đình hoặc bạn bè. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc tiết lộ bất kỳ thông tin nào cho bạn bè hoặc thành viên gia đình về chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị.

Nếu chúng tôi đồng ý với yêu cầu của quý vị trong việc hạn chế cách chúng tôi sử dụng thông tin của quý vị cho các hoạt động điều trị, thanh toán hoặc chăm sóc sức khỏe, chúng tôi sẽ tuân thủ yêu cầu của quý vị trừ khi thông tin đó là cần thiết để cung cấp điều trị cấp cứu cho quý vị. Để yêu cầu hạn chế, quý vị phải yêu cầu với nhà cung cấp bằng văn bản. Trong yêu cầu, quý vị phải cho chúng tôi biết những thông tin quý vị muốn hạn chế, quý vị muốn hạn chế chúng tôi sử dụng, tiết lộ hay cả sử dụng và tiết lộ thông tin và đối tượng quý vị muốn áp dụng hạn chế.

Nếu quý vị thanh toán đầy đủ cho một dịch vụ hoặc hạng mục chăm sóc sức khỏe bằng tiền xuất túi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không chia sẻ thông tin đó để phục vụ mục đích thanh toán hay hoạt động của chúng tôi với công ty bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ đồng ý trừ khi luật yêu cầu chúng tôi chia sẻ thông tin.

**Quyền yêu cầu các thông tin liên lạc bảo mật.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo cách cụ thể (ví dụ: qua điện thoại nhà hoặc điện thoại văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. Chúng tôi sẽ đồng ý với tất cả các yêu cầu hợp lý. Để yêu cầu thông tin liên lạc bí mật, quý vị phải yêu cầu với nhà cung cấp bằng văn bản. Chúng tôi sẽ không thắc mắc về lý do yêu cầu của quý vị.

**Quyền nhân bản sao thông báo quyền riêng tư này.** Quý vị có thể yêu cầu bản cứng của thông báo này bất kỳ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo điện tử. Chúng tôi sẽ kịp thời cung cấp bản cứng cho quý vị. Ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo này bằng phương tiện điện tử, quý vị vẫn có quyền nhận bản sao của thông báo này. Quý vị có thể nhận bản sao của thông báo này từ nhà cung cấp hoặc bất kỳ Chương Trình nào được giới thiệu ở trên.

**Quyền nhân danh sách những người chúng tôi đã chia sẻ thông tin.**

Quý vị có thể yêu cầu danh sách (kiểm kê) những lần chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong vòng sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu, đối tượng chúng tôi đã chia sẻ thông tin và lý do chia sẻ. Kiểm kê này sẽ không bao gồm:

- Nội dung tiết lộ cần thiết cho việc điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe.
- Nội dung chúng tôi đã tiết lộ với quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Nội dung tiết lộ chỉ đơn thuần mang tính ngẫu nhiên đối với nội dung tiết lộ được phép hoặc yêu cầu.
- Tiết lộ được thực hiện có ủy quyền bằng văn bản của quý vị.
- Một số nội dung tiết lộ khác chúng tôi thực hiện như được phép hoặc yêu cầu theo luật.

Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả các nội dung tiết lộ ngoại trừ những thông tin về điều trị, thanh toán, hoạt động chăm sóc sức khỏe và một số nội dung tiết lộ khác (chẳng hạn như bất kỳ thông tin nào quý vị đã yêu cầu chúng tôi tiết lộ). Chúng tôi sẽ cung cấp bản kiểm kê miễn phí mỗi năm nhưng có thể tính một khoản phí hợp lý, dựa trên chi phí nếu quý vị yêu cầu một bản kiểm kê khác trong vòng 12 tháng. Để yêu cầu danh sách hoặc kiểm kê nội dung tiết lộ này, quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản. Chúng tôi được phép cung cấp cho quý vị biểu mẫu yêu cầu và hướng dẫn cách nộp. Yêu cầu của quý vị phải nêu rõ khoảng thời gian và cho biết định dạng danh sách quý vị muốn nhận (chẳng hạn như bản cứng hay điện tử). Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về chi phí liên quan và quý vị có thể chọn rút lại hoặc sửa đổi yêu cầu vào thời điểm đó trước khi phát sinh bất kỳ chi phí nào.

**Quyền chọn người đại diện cho quý vị.** Nếu quý vị đã trao giấy ủy quyền y tế cho một người hoặc nếu quý vị có người giám hộ hợp pháp, người đó có thể thực hiện các quyền của quý vị và đưa ra lựa chọn về thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ đảm bảo người đại diện có thẩm quyền này và có thể đại diện cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất kỳ hành động nào.

**Thay đổi các điều khoản của thông báo này.** Chúng tôi được phép thay đổi các điều khoản của thông báo này và thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả thông tin chúng tôi có về quý vị. Thông báo mới sẽ được cung cấp theo yêu cầu tại văn phòng và trên trang web của chúng tôi. Quý vị sẽ nhận được báo sao thông báo mới khi/nếu Thông Báo về Nguyên Tắc Quyền Riêng Tư có thay đổi hoặc nếu quý vị đăng ký tại một trang web dịch vụ mới.

**Nộp đơn khiếu nại nếu quý vị cho rằng quyền của quý vị bị vi phạm.** Tất cả các chương trình của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe đều cam kết bảo vệ quyền riêng tư thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Nếu quý vị cho rằng quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới bộ phận, nơi quý vị cho rằng đã xảy ra vi phạm. Chúng tôi sẽ kịp thời điều tra khiếu nại của quý vị và thực hiện hành động khắc phục nếu cần. Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị vì đã nộp đơn khiếu nại.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Tất cả các khiếu nại phải được gửi bằng văn bản. Quý vị có thể nhận bản sao biểu mẫu và hướng dẫn nộp đơn khiếu nại bằng cách liên hệ với:

DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI (BEHAVIORAL HEALTH CARE SERVICES)	Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng (Consumer Assistance Office) 2000 Embarcadero Cove, Suite 400 Oakland, CA 94606 1-800- 779-0787
BAN Y TẾ MÔI TRƯỜNG (DEPARTMENT OF ENVIRONMENTAL HEALTH)	Văn Phòng Trưởng Ban (Office of the Director) 1131 Harbor Parkway Alameda, CA 94502 (510) 567-6700
BAN QUẢN TRỊ VÀ SỨC KHỎE CHO NGƯỜI NGHÈO (ADMINISTRATION AND INDIGENT HEALTH)	Văn Phòng Trưởng Ban (Office of the Director) 1000 San Leandro Blvd, Suite 300 San Leandro, CA 94577 (510) 618-3452
BAN Y TẾ CÔNG CỘNG (PUBLIC HEALTH DEPARTMENT)	Văn Phòng Trưởng Ban (Office of the Director) ATTN: Vấn Đề Quyền Riêng Tư 1000 Broadway 5 <sup>th</sup> Floor Oakland, CA 94607 (510) 267-8000

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho Văn Phòng Quyền Công Dân (Office for Civil Rights) thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S Department of Health and Human Services) bằng cách gửi thư đến:

Office of Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
90 Seventh Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

Hoặc bằng cách gọi số 1-800-368-1019 hay truy cập  
[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/)



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

## Có Dịch Vụ Vận Chuyển Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đến các cuộc hẹn y tế hoặc cuộc hẹn điều trị nghiện rượu và ma túy, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm dịch vụ vận chuyển.

Dịch vụ vận chuyển có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không có phương tiện vận chuyển và những người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận một số dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm. Có hai loại dịch vụ vận chuyển cho các cuộc hẹn:

- Dịch vụ vận chuyển phi y tế là dịch vụ vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu là dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương, xe van chuyên chở xe lăn hoặc xe van dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Dịch vụ vận chuyển có thể được cung cấp cho các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc để lấy các vật tư y tế cần thiết, bộ phận giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để biết thêm thông tin và hỗ trợ về dịch vụ vận chuyển, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc được quản lý và cần dịch vụ vận chuyển phi y tế thì quý vị có thể liên hệ với quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal của mình để được hỗ trợ. Khi quý vị liên hệ với công ty vận chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể chỉ định dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu và giúp quý vị liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối chuyến đi của quý vị đến và về từ (các) cuộc hẹn.

## Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu là các dịch vụ dành cho những người thụ hưởng gặp phải tình trạng y tế không mong muốn, bao gồm cả tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần.

Tình trạng y tế cấp cứu có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm cả cơn đau dữ dội) đến mức một người bình thường có lý do hợp lý để cho rằng những hậu quả sau đây có thể xảy ra bất kỳ lúc nào:

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể
- Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần xảy ra khi một người bình thường cho rằng một người khác:
- Là mối nguy hiểm hiện hữu đối với bản thân người đó hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn hay sử dụng quần áo hoặc nơi ở vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm 24/7 cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Các dịch vụ cấp cứu không yêu cầu sự chấp thuận. Chương trình Medi-Cal sẽ bảo hiểm cho các tình trạng cấp cứu, bất kể tình trạng đó là do tình trạng sức khỏe thể chất hay sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây phiền muộn và/hoặc tình trạng rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đăng ký Medi-Cal, quý vị sẽ không phải nhận hóa đơn thanh toán cho việc đến phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cho rằng mình đang trong trường hợp cấp cứu liên quan đến sức khỏe, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được trợ giúp.

### **Ai Có Thể Nhận Medi-Cal?**

Nhiều yếu tố được áp dụng để quyết định loại bảo hiểm sức khỏe quý vị có thể nhận được từ Medi-Cal. Các yếu tố này bao gồm:

- Thu nhập của quý vị
- Tuổi của quý vị
- Tuổi của bất kỳ trẻ nào quý vị chăm sóc
- Quý vị mang thai, khiếm thị hoặc khuyết tật hay không
- Quý vị đang tham gia Medicare hay không

Quý vị cũng phải sống ở California để đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Nếu quý vị cho rằng quý vị đủ điều kiện cho Medi-Cal, hãy tìm hiểu cách đăng ký dưới đây.

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

Hầu hết mọi người không phải thanh toán bất kỳ khoản nào cho Medi-Cal. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải thanh toán cho Medi-Cal tùy thuộc vào số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích của mình. Số tiền quý vị trả được gọi là 'chia sẻ chi phí' của quý vị. Sau khi quý vị đã thanh toán 'chia sẻ chi phí' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị cho tháng đó. Trong những tháng không phát sinh chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kỳ khoản nào.
- Quý vị có thể phải trả một khoản 'tiền đồng trả' cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải trả một khoản tiền tự trả mỗi khi nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần thực hiện một khoản tiền đồng trả.

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

Nếu quý vị hoặc một người mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi cho Đường Dây Cứu Sinh Ngăn Ngừa Tự Tử Quốc Gia theo số **988** hoặc **1-800-273-TALK (8255)**. Tính năng trò chuyện có sẵn tại <https://988lifeline.org/>.

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

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

Hãy truy cập trang web của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

Để đăng ký Medi-Cal trực tuyến, vui lòng truy cập [MyBenefitsCalWIN](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/MyBenefitsCalWIN.aspx).

Để đăng ký Medi-Cal trực tiếp, vui lòng đến Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (Social Service Agency) tại địa phương:

- **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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- **Fremont Outstation**  
39155 Liberty St Ste C330  
Fremont CA 94536
- **Livermore Outstation**  
2481 Constitution Drive, Suite B  
Livermore CA 94551

Để đăng ký qua điện thoại, hãy gọi cho Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda (Alameda County Social Service Agency) theo số (510) 272-3663.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



# LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI QUÝ VỊ BIẾT CẦN HỖ TRỢ HAY KHÔNG

## Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Hỗ Trợ?

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp các vấn đề sức khỏe tâm thần. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có nguồn lực hỗ trợ. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị nên gọi Đường Dây ACCESS Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chương trình chăm sóc được quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng quý vị hoặc một thành viên gia đình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần không được bảo hiểm theo chương trình chăm sóc được quản lý. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp cho dịch vụ quý vị có thể cần.

Nếu quý vị nhận thấy quý vị hoặc một thành viên trong gia đình đang gặp phải tình trạng phiền muộn đáng kể hoặc dai dẳng làm ảnh hưởng đến khả năng kiểm soát cuộc sống hàng ngày hoặc cảm thấy không muốn sống, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị. Hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị cần trợ giúp khi có một hoặc nhiều triệu chứng sau:

- Quá lo lắng hoặc sợ hãi
- Cảm thấy quá buồn hoặc chán nản
- Các vấn đề về suy nghĩ:
- Các vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc tư duy logic và lời nói khó giải thích
- Thay đổi tâm trạng quá lớn, bao gồm:
- Cảm giác quá tuyệt vời, vui sướng tột độ
- Cảm thấy quá cáu kỉnh hoặc tức giận quá lâu
- Né tránh bạn bè và các hoạt động xã hội
- Các vấn đề trong mối quan hệ với người khác
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Ăn quá nhiều hoặc quá ít
- Các vấn đề về nghe, nhìn hoặc cảm nhận những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người đều cho rằng không tồn tại
- Các vấn đề về sử dụng rượu hoặc ma túy
- Nhiều vấn đề về thể chất không rõ nguyên nhân, chẳng hạn như:
- Đau đầu



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Đau bụng
- Suy nghĩ về việc tự tử
- Thay đổi chức năng đột ngột hoặc bất thường:
- Không thể thực hiện các hoạt động bình thường hàng ngày, gặp vấn đề với công việc, học tập hoặc những việc quen thuộc
- Nỗi sợ tăng cân hoặc lo lắng về ngoại hình

### **Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Trẻ Em Hoặc Trẻ Vị Thành Niên Cần Giúp Đỡ?**

Quý vị có thể liên hệ đường dây ACCESS Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc chương trình chăm sóc được quản lý để khám sàng lọc và đánh giá cho con quý vị hoặc trẻ vị thành niên nếu quý vị cho rằng con quý vị hoặc trẻ vị thành niên đang có bất kỳ dấu hiệu nào về tình trạng sức khỏe tâm thần. Nếu con quý vị hoặc trẻ vị thành niên đủ điều kiện nhận Medi-Cal và chương trình sức khỏe tâm thần cho thấy các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình bảo hiểm là cần thiết thì chương trình sức khỏe tâm thần sẽ sắp xếp để con quý vị hoặc trẻ vị thành niên nhận các dịch vụ đó. Chương trình chăm sóc được quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng con quý vị hoặc trẻ vị thành niên cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần không được bảo hiểm theo chương trình chăm sóc được quản lý. Ngoài ra, còn có các dịch vụ dành cho phụ huynh cảm thấy bối rối khi làm cha mẹ hoặc những người có tình trạng sức khỏe tâm thần.

Danh sách kiểm tra sau đây có thể giúp quý vị đánh giá xem con quý vị có cần hỗ trợ hay không, chẳng hạn như các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc tồn tại trong một thời gian dài thì có thể cho thấy một vấn đề nghiêm trọng hơn cần chuyên gia hỗ trợ. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Rất khó tập trung hoặc ngồi yên, khiến họ gặp nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề tại trường học
- Vô cùng lo lắng hoặc sợ hãi, cản trở hoạt động hằng ngày
- Đột ngột sợ hãi vô cớ, đôi khi bị tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn hoặc khép mình với người khác trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề trong hoạt động hằng ngày
- Thay đổi tâm trạng cực độ gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Hành vi thay đổi đáng kể
- Không ăn, nôn hoặc sử dụng thuốc nhuận tràng để giảm cân



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Nghiêm túc có ý định hoặc tìm cách gây hại cho bản thân hoặc tử tự
- Âu đả nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc nghiêm túc có ý định làm tổn thương người khác



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA

## Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là dịch vụ cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các vấn đề cảm xúc mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Những tình trạng này nghiêm trọng đến mức cản trở khả năng tiếp tục các hoạt động hằng ngày của một người.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa bao gồm:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Quản lý trường hợp được nhằm mục tiêu
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị lưu trú cho người trưởng thành
- Dịch vụ điều trị lưu trú khủng hoảng
- 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 y tế tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng
- Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động

Ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được liệt kê ở trên, người thụ hưởng dưới 21 tuổi được tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần bổ sung theo phúc lợi Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ. Các dịch vụ đó bao gồm:

- Dịch vụ tại nhà chuyên sâu
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu
- Dịch vụ hành vi trị liệu
- Chăm sóc cấp dưỡng trị liệu

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể được cung cấp cho quý vị, hãy xem mục "Phạm Vi Dịch Vụ" trong sổ tay này.

## Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Bằng Cách Nào?



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để được khám sàng lọc lần đầu và được xếp lịch một cuộc hẹn đánh giá. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn cước của quận quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu đánh giá dịch vụ sức khỏe tâm thần từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu quý vị là người thụ hưởng. Nếu chương trình chăm sóc được quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chí tiếp cận đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, chương trình chăm sóc được quản lý sẽ hỗ trợ quý vị nhận và đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Không có cách thức sai lầm nào trong việc tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc được quản lý bên cạnh các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Quý vị có thể tiếp cận những dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị nếu họ xác định rằng những dịch vụ phù hợp về mặt lâm sàng cho quý vị và miễn là những dịch vụ đó được điều phối và không trùng lặp.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình sức khỏe tâm thần cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa thông qua một người hoặc tổ chức khác, bao gồm bác sĩ, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc được quản lý hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ đa khoa hoặc chương trình chăm sóc được quản lý sẽ cần được quý vị, phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ cho phép để thực hiện giới thiệu trực tiếp đến chương trình sức khỏe tâm thần, trừ khi có trường hợp cấp cứu. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị có thể không từ chối yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định quý vị có đáp ứng các tiêu chí để nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hay không.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể được cung cấp bởi chương trình sức khỏe tâm thần (của quận) hoặc các nhà cung cấp khác có hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần (như phòng khám, trung tâm điều trị, các tổ chức cộng đồng hoặc các nhà cung cấp cá nhân).

## **Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Ở Đâu?**

Quý vị có thể nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận quý vị sinh sống và bên ngoài quận nếu cần thiết. Cư dân Quận Alameda hãy gọi cho ACCESS Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) để yêu cầu dịch vụ. Mỗi quận có các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cho trẻ em, thanh thiếu niên, người trưởng thành và người cao niên. Nếu dưới 21 tuổi, quý vị hội đủ điều kiện để được nhận bảo hiểm và các phúc lợi bổ sung theo dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ.

Chương trình ACCESS sẽ xác định quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu quý vị đáp ứng các tiêu



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

chí, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu để quý vị được đánh giá. Nếu không đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình chăm sóc được quản lý của Medi-Cal hoặc một nhà cung cấp trả lệ phí theo dịch vụ có thể xác định quý vị có cần dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa hay không. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc nhà cung cấp thay mặt cho chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, hạn chế, cắt giảm, trì hoãn hoặc kết thúc dịch vụ quý vị mong muốn hoặc cho rằng quý vị nên nhận được, quý vị có quyền nhận được Thông Báo bằng văn bản (được gọi là "Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi") từ chương trình sức khỏe tâm thần cho quý vị biết lý do từ chối và quyền nộp đơn kháng cáo và/hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Quý vị có thể tìm thấy thêm thông tin bên dưới về những quyền của quý vị đối với Thông Báo và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể cung cấp cho quý vị chăm sóc cần thiết. Chương trình sức khỏe tâm thần phải giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất hoặc trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách, những người sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi sắp xếp một cuộc hẹn để quý vị nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho một tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để hẹn với bác sĩ tâm thần; và
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước đối với các điều kiện đang diễn ra.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp đã xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại đến sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy thời gian chờ kéo dài gây hại đến sức khỏe của quý vị, hãy liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị theo số 1-800-491-9099. Quý vị có



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, vui lòng xem phần “Quy Trình Khiếu Nại” trong sổ tay này.

## **Ai Quyết Định Những Dịch Vụ Tôi Sẽ Nhận?**

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và chương trình sức khỏe tâm thần đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ quý vị cần nhận thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ trao đổi với quý vị và giúp xác định loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nào phù hợp dựa trên nhu cầu của quý vị.

Quý vị không cần biết liệu quý vị có chẩn đoán sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần cụ thể hay không để yêu cầu hỗ trợ. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ tiến hành đánh giá tình trạng của quý vị. Nhà cung cấp sẽ đánh giá xem quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần có khả năng ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống của quý vị nếu không được điều trị hay không. Quý vị sẽ có thể nhận được các dịch vụ phù hợp về mặt lâm sàng và được bảo hiểm trong khi nhà cung cấp tiến hành đánh giá này.

Nếu dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nếu quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần do chấn thương, tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em, tham gia trại giáo dưỡng hoặc trải qua tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Các dịch vụ điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước từ chương trình sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ yêu cầu chấp thuận trước bao gồm: Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu. Quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận trước của chương trình. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị để yêu cầu thêm thông tin.

Chương trình sức khỏe tâm thần phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để thực hiện đánh giá nhằm chấp thuận dịch vụ. Quy trình xem xét này được gọi là chấp thuận trước đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Quy trình chấp thuận của chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Để được chấp thuận trước tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp một cách kịp thời theo yêu cầu của tình trạng của quý vị nhưng không quá năm ngày làm



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

việc kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu. Ví dụ: nếu việc tuân thủ khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại toàn bộ chức năng của quý vị, chương trình của quý vị phải ra quyết định ủy quyền gấp và cung cấp thông báo dựa trên một khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị có thể kéo dài thời gian thêm tối đa 14 ngày theo lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc chương trình sức khỏe tâm thần đưa ra lý do giải thích tại sao việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Một ví dụ về trường hợp có thể cần gia hạn là khi chương trình sức khỏe tâm thần cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu điều trị của nhà cung cấp nếu nhận được thông tin bổ sung từ nhà cung cấp. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần gia hạn cho yêu cầu của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

**Các** dịch vụ yêu cầu chấp thuận trước bao gồm: Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu. Quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận trước của chương trình. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị để yêu cầu thêm thông tin.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi, cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về quyền khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị khi quý vị không đồng ý với quyết định từ chối dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc chương trình thực hiện những hành động khác mà quý vị không đồng ý, hãy tham khảo mục Quyết Định Bất Lợi của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Của Quý Vị ở trang 47 của trong sổ tay này.

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

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



Đối với cá nhân dưới 21 tuổi, dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được bảo hiểm dưới dạng dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ.

### **Làm Thế Nào Để Nhận Được Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác Không Được Bảo Hiểm theo Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần?**

Nếu được ghi danh vào một chương trình chăm sóc được quản lý, quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú sau đây thông qua chương trình chăm sóc được quản lý:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp cá nhân, nhóm và gia đình.
- Xét nghiệm tâm lý và thần kinh tâm lý, khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ ngoại trú để giám sát thuốc kê toa.
- Tư vấn tâm thần.

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

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán theo đơn thuốc để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc kê toa do nhà thuốc, được gọi là Medi-Cal Rx, phân phối đều được bảo hiểm theo chương trình Medi-Cal Trả Lệ Phí Theo Dịch Vụ, chứ không phải chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị.

### **Làm Thế Nào Để Nhận Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/ Medi-Cal) Không Được Bảo Hiểm theo Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần?**

Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, chương trình sẽ chịu trách nhiệm tìm một nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị không được ghi danh vào một chương trình chăm sóc được quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Medi-Cal Trả Lệ Phí Theo Dịch Vụ, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải thông báo với nhà cung cấp



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

rằng quý vị có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho các dịch vụ đó.

Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp không thuộc chương trình của mình đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

### **Nếu Tôi Có Vấn Đề Về Rượu hoặc Ma Túy Thì Sao?**

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ để điều trị vấn đề về rượu hoặc ma túy, hãy liên hệ với quận của quý vị:

Quý vị có thể gọi cho ACBH theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến ACBH cho các dịch vụ điều trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD) theo những cách khác. ACBH phải chấp nhận giới thiệu cho các dịch vụ điều trị SUD từ các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác, những người nghĩ rằng quý vị có thể cần các dịch vụ này và từ Chương trình Chăm sóc Được Quản Lý (MCP) của Medi-Cal của quý vị, nếu quý vị là hội viên. Thông thường, nhà cung cấp hoặc MCP của Medi-Cal sẽ cần được quý vị hoặc phụ huynh hay người chăm sóc của trẻ cho phép để thực hiện việc giới thiệu, trừ khi có trường hợp cấp cứu. Những người và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến ACBH, bao gồm trường học; các sở phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người bảo hộ, người giám hộ hoặc thành viên gia đình và các cơ quan hành pháp.

Các dịch vụ được bảo hiểm được cung cấp thông qua hệ thống nhà cung cấp của Quận Alameda. Nếu bất kỳ nhà cung cấp đã ký hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bảo hiểm nào, Quận Alameda sẽ sắp xếp để một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ. Quận Alameda sẽ phản hồi bằng cách giới thiệu và điều phối kịp thời trong trường hợp một nhà cung cấp không cung cấp dịch vụ được bảo hiểm do phản đối dịch vụ được bảo hiểm liên quan đến tôn giáo, đạo đức hoặc luân lý.

Tất cả những người thụ hưởng hiện tại sẽ nhận được thư cho biết thay đổi về nhà cung cấp dịch vụ của họ, nếu có, thông qua chương trình dịch vụ DMC-ODS của Quận Alameda. Khi bắt đầu dịch vụ và theo yêu cầu của người thụ hưởng, nhà cung cấp đã ký hợp đồng sẽ phân phối sổ tay cho tất cả những người thụ hưởng. Hệ thống nhà cung cấp DMC-ODS của Quận Alameda phải cung cấp một bản sao Sổ Tay Người Thụ Hưởng và sẽ hỗ trợ quý vị xác định khả năng hội đủ điều kiện của mình.

### **Tại sao tôi có thể cần Dịch Vụ Bệnh Viện Nội Trú Tâm Thần?**

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Là mối nguy hiểm hiện tại cho bản thân hoặc người khác hoặc gây thiệt hại tài sản đáng kể
- Không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, quần áo hoặc chỗ ở
- Là nguy cơ lớn đối với sức khỏe thể chất của quý vị
- Gần đây bị suy giảm đáng kể khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần
- Cần đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc điều trị khác mà chỉ có thể được cung cấp trong bệnh viện



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

## Làm Thế Nào Để Tìm Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Tôi Cần?

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị phải đăng trực tuyến danh mục nhà cung cấp hiện tại. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh mục nhà cung cấp cập nhật, hãy truy cập trang web của chương trình sức khỏe tâm thần tại <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> hoặc gọi số điện thoại miễn cước của chương trình. Quý vị có thể nhận được một danh sách bằng văn bản hoặc qua thư nếu quý vị yêu cầu.

Chương trình sức khỏe tâm thần có thể đặt một số hạn chế về lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Khi bắt đầu nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa lần đầu, quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cho quý vị được lựa chọn ban đầu ít nhất hai nhà cung cấp. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp trong phạm vi có thể.

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị có trách nhiệm đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận kịp thời để chăm sóc và có đủ nhà cung cấp gần quý vị để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được bảo hiểm theo chương trình sức khỏe tâm thần khi quý vị cần.

Trong một số trường hợp, các nhà cung cấp đã ký hợp đồng của chương trình sức khỏe tâm thần lựa chọn không cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nữa. Các nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần có thể không còn ký hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần hoặc không còn chấp nhận tự dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal hoặc theo yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải ra thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ nhà cung cấp đó. Thông báo cho người thụ hưởng sẽ được cung cấp trong vòng 30 ngày theo lịch trước ngày chấm dứt hiệu lực hoặc 15 ngày theo lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi chương trình sức khỏe tâm thần, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Đây được gọi là "tiếp tục chăm sóc" và được giải thích bên dưới.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại Của Tôi Không?**

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

Ngoài ra, nếu đã nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc được quản lý hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân, quý vị có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để quý vị có thể gắn bó với nhà cung cấp hiện tại của mình trong tối đa 12 tháng. Quý vị nên yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu quý vị cần thăm khám với nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị liên tục hoặc vì việc chuyển sang nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Yêu cầu tiếp tục chăm sóc của quý vị có thể được chấp nhận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị vốn quen với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu;
- Nhà cung cấp đủ điều kiện và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần để ký hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Nhà cung cấp cùng lưu giữ tài liệu liên quan chung với chương trình sức khỏe tâm thần về nhu cầu sử dụng dịch vụ của quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## **QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP BẢNG THIẾT BỊ THÔNG MINH CỦA QUÝ VỊ**

Quận của quý vị phải tạo và duy trì một hệ thống an toàn để quý vị có thể truy cập hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp bằng các công nghệ phổ biến như máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Hệ thống này được gọi là Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (Application Programming Interface, API) Truy Cập cho Bệnh Nhân. Quý vị có thể tìm thấy thông tin cần cần nhắc khi chọn đơn đăng ký để truy cập hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp trên trang web của quận của quý vị.

ACBH sẽ có sẵn hệ thống API trong thời gian tới. Vui lòng kiểm tra [trang thông báo trên trang web công cộng của ACBH](#), [www.acbhcs.org](http://www.acbhcs.org), để biết thông báo về việc chúng tôi triển khai và truy cập vào hệ thống API.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, các dịch vụ sau sẽ được cung cấp dựa trên nhu cầu của quý vị. Nhà cung cấp sẽ phối hợp cùng quý vị để quyết định dịch vụ nào sẽ hiệu quả nhất cho quý vị.

### Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển các kỹ năng ứng phó cho sinh hoạt hằng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người tiếp nhận các dịch vụ đó. Những điều này bao gồm: đánh giá xem quý vị có cần dịch vụ và dịch vụ có hiệu quả hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “bảo lãnh”, nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sống hằng ngày của quý vị. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp hay trong nhà hoặc môi trường cộng đồng khác qua điện thoại hoặc dịch vụ y tế từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ âm thanh và tương tác video).

### Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc

- Những dịch vụ này bao gồm việc kê toa, quản lý, phân phối và giám sát các loại thuốc tâm thần; và giáo dục liên quan đến thuốc tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ thuốc có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp hay trong nhà hoặc môi trường cộng đồng khác qua điện thoại hoặc dịch vụ y tế từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ âm thanh và tương tác video).

### Quản Lý Trường Hợp Được Nhắm Mục Tiêu

- Dịch vụ này hỗ trợ trong việc nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị học nghề, nghề nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những người có tình trạng sức khỏe tâm thần khó tự nhận được các dịch vụ này. Quản lý trường hợp được nhắm mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở phát triển chương trình; truyền thông, điều phối và giới thiệu; giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo quyền tiếp cận của người đó đối với dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và giám sát tiến triển của người đó.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

### **Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng**

- Dịch vụ này được cung cấp để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu can thiệp khủng hoảng là hỗ trợ mọi người trong cộng đồng để cuối cùng họ không phải vào viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp hay trong nhà hoặc môi trường cộng đồng khác qua điện thoại hoặc dịch vụ y tế từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ âm thanh và tương tác video).

### **Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng**

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

### **Dịch Vụ Điều Trị Lưu Trú Cho Người Trưởng Thành**

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang sống trong các cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ điều trị lưu trú cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24/7. Medi-Cal không bảo hiểm chi phí ăn ở khi ở trong cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị lưu trú dành cho người trưởng thành.

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

- Những dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tâm thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng nhưng không cần chăm sóc trong bệnh viện tâm thần. Các dịch vụ được cung cấp 24/7 tại các cơ sở được cấp phép. Medi-Cal không bảo hiểm chi phí ăn ở khi ở trong cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú.

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

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

### **Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày**

- Đây là một chương trình có cấu trúc được thiết kế để giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng ứng phó, các kỹ năng sống và để quản lý các triệu chứng của tình trạng sức khỏe 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 liệu pháp.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



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

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

### **Dịch Vụ Cơ Sở Y Tế Tâm Thần**

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một cơ sở y tế tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi 24 giờ các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở y tế tâm thần phải có thỏa thuận với một bệnh viện hoặc phòng khám lân cận để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của người trong cơ sở. Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị những bệnh nhân không có bệnh tật hoặc thương tích cần điều trị nằm ngoài phạm vi những bệnh tật hoặc thương tích thông thường có thể điều trị ngoại trú.

### **Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng**

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng là các dịch vụ dành cho cá nhân và nhóm có thẩm quyền về mặt văn hóa nhằm thúc đẩy phục hồi, khả năng phục hồi, tham gia, xã hội hóa, tự chăm sóc, tự biện hộ, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận cùng lúc với khi quý vị nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa khác. Chuyên Gia Đồng Đẳng là một cá nhân từng có các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất kích thích và đang trong quá trình phục hồi. Chuyên Gia Đồng Đẳng là người đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận của quận được Tiểu Bang phê duyệt, là người được các quận chứng nhận và là người cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu Bang California.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng bao gồm huấn luyện cá nhân và theo nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều phối nguồn lực, dịch vụ gắn kết để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy quyền tự biện hộ.
- Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo phúc lợi Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Quận Alameda hiện cung cấp các dịch vụ này thông qua một nhóm Chuyên Gia Đồng Đẳng không được chứng nhận, cũng như các Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Được Chứng Nhận Của Medi-Cal và Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Thuộc Thành Viên Gia Đình có kinh nghiệm thực tế. Quận đang tích cực tăng cường lực lượng Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Được Chứng Nhận Của Medi-Cal và Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Thuộc Thành Viên Gia Đình



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

thông qua quan hệ hợp tác giữa chương trình Lực Lượng Hỗ Trợ Đồng Đẳng của Văn Phòng Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng và Văn Phòng Hỗ Trợ Gia Đình.

### **Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động**

- Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động sẵn có nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần và/hoặc do sử dụng chất kích thích (“khủng hoảng sức khỏe hành vi”).
- Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động là các dịch vụ được cung cấp bởi các chuyên gia sức khỏe tại địa điểm mà quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc bất kỳ địa điểm nào khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động luôn sẵn có 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng Di Động bao gồm dịch vụ phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và hòa nhập cộng đồng. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khác, các nhà cung cấp dịch vụ ứng phó di động cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển tiếp hoặc giới thiệu nồng nhiệt đến các dịch vụ khác bao gồm nhập viện tâm thần tự nguyện hoặc không tự nguyện. Các nhóm sẽ di chuyển đến nhiều địa điểm khác nhau nếu thích hợp.
- ACBH sẽ cung cấp liên kết tiếp theo với các dịch vụ giới thiệu trong vòng 72 giờ kể từ khi xảy ra khủng hoảng.
- Quý vị có thể liên hệ với nhóm ứng phó khủng hoảng di động của ACBH bằng cách gọi 988, Đường Dây Trợ Giúp Sức Khỏe Hành Vi của Quận Alameda theo số 1-844-682-7215 hoặc 911 đối với các tình huống khẩn cấp.

### **Có Dịch Vụ Chuyên Khoa Cho Trẻ Em và/hoặc Thanh Thiếu Niên Dưới 21 Tuổi Không?**

Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung của Medi-Cal thông qua một phúc lợi gọi là Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ.

Để hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. Dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ bảo hiểm các dịch vụ cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện bất kỳ tình trạng sức khỏe hành vi nào. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn được coi là cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần và do đó, là cần thiết về mặt y tế và được bảo hiểm dưới dạng dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ, vui lòng gọi ACBH theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập [trang web Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm, Định Kỳ](#) của [DHCS](#).



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Các dịch vụ sau đây cũng được cung cấp theo chương trình sức khỏe tâm thần cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi: Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu, Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu và Dịch Vụ Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu.

## **Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu**

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là những biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú chuyên sâu, cá nhân hóa, ngắn hạn cho người thụ hưởng không quá 21 tuổi. Cá nhân nhận những dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua quá trình chuyển tiếp căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn, cụ thể.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua mỗi chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị có vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để được nhận Dịch vụ Hành vi Trị Liệu, quý vị phải nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu quý vị đang sống ở nhà, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể phối hợp trực tiếp với quý vị để giảm nhẹ các vấn đề hành vi nghiêm trọng nhằm cố gắng giúp quý vị không phải chuyển sang mức chăm sóc cao hơn như nhà dành cho đối tượng đặc biệt là trẻ em-và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có những vấn đề cảm xúc nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống trong nhà dành cho đối tượng đặc biệt là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có những vấn đề cảm xúc rất nghiêm trọng, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể phối hợp với quý vị để quý vị có thể chuyển sang môi trường gia đình như cơ sở nuôi dưỡng hoặc tại nhà.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị tìm hiểu những cách thức mới để giải quyết hành vi có vấn đề và cách tăng cường những loại hành vi giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ phối hợp như một nhóm để giải quyết những hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi quý vị không còn cần Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu. Quý vị sẽ có một chương trình Dịch vụ Hành vi Trị Liệu cho biết những việc mà quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị và nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ làm trong quá trình cung cấp Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu cũng như thời gian và địa điểm sẽ thực hiện Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu. Nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể phối hợp với quý vị ở hầu hết những nơi mà quý vị có khả năng cần hỗ trợ về hành vi có vấn đề của mình. Những nơi này bao gồm nhà của quý vị, trại tể bần, nhà dành cho đối tượng đặc biệt, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## **Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu**

Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu là dịch vụ quản lý trường hợp được nhằm mục tiêu tạo điều kiện cho việc đánh giá chương trình chăm sóc và điều phối dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi, những người hội đủ điều kiện cho toàn bộ phạm vi dịch vụ Medi-Cal và được giới thiệu đến các dịch vụ này căn cứ vào tiêu chí cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Lối Tích Hợp, bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình để đảm bảo tạo thuận lợi cho quan hệ hợp tác giữa trẻ em, gia đình của trẻ và các hệ thống phục vụ trẻ em liên quan.

Nhóm Trẻ Em và Gia Đình bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và người quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ đương nhiên (như thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và các cá nhân khác phối hợp phát triển và thực hiện chương trình khách hàng và có trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình trong việc đạt được mục tiêu. Dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu cũng cung cấp một Điều Phối Viên Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp căn cứ theo sức khỏe, được cá nhân hóa, hướng đến khách hàng, có năng lực văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo các dịch vụ và hỗ trợ được định hướng theo nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện cho quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho trẻ.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc đáp ứng nhu cầu của con họ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp các dịch vụ chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để trẻ được phục vụ tại cộng đồng.

## **Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu**

Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu là những biện pháp can thiệp được cá nhân hóa, căn cứ theo sức khỏe được thiết kế để cải thiện các điều kiện sức khỏe tâm thần cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên và nhằm giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết cho để thực hiện thành công các công việc ở nhà và tại cộng đồng, nâng cao khả năng của gia đình của trẻ em/thanh thiếu niên để giúp trẻ thực hiện thành công các công việc ở nhà và tại cộng đồng.

Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu được cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Lối Tích Hợp của Nhóm Trẻ Em và Gia Đình, phối hợp với chương trình dịch vụ tổng quát của gia đình. Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu được cung cấp cho người thụ hưởng dưới



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

21 tuổi, những người hội đủ điều kiện cho các dịch vụ Medi-Cal toàn diện và được giới thiệu đến các dịch vụ này căn cứ vào tiêu chí cần thiết về mặt y tế.

### **Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu**

Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu cho phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu, thông báo về chấn thương và được cá nhân hóa cho trẻ không quá 21 tuổi có nhu cầu cảm xúc và hành vi phức tạp. Trong Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu, trẻ em được sắp xếp với phụ huynh Chăm Sóc Cấp Dưỡng Trị Liệu được đào tạo, giám sát chặt chẽ và được hỗ trợ.

### **Dịch Vụ Được Cung Cấp qua Điện Thoại hoặc Khám Chữa Bệnh Từ Xa**

Quý vị và nhà cung cấp không nhất thiết lúc nào cũng phải gặp trực tiếp hay gặp mặt để quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Tùy thuộc vào dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc dịch vụ y tế từ xa. Nhà cung cấp của quý vị phải giải thích cho quý vị về việc sử dụng điện thoại hoặc dịch vụ y tế từ xa và đảm bảo quý vị đồng ý trước khi bắt đầu cung cấp dịch vụ. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận các dịch vụ của mình thông qua dịch vụ y tế từ xa hoặc điện thoại, sau này quý vị vẫn có thể chọn nhận các dịch vụ của mình trực tiếp hoặc đến tận nơi. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể chỉ được cung cấp qua dịch vụ y tế từ xa hoặc điện thoại bởi những dịch vụ này đòi hỏi quý vị phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# **QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI CỦA CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN CỦA QUÝ VỊ (MHP)**

## **Tôi Có Những Quyền Gì Nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Tôi Cho Là Cần Thiết?**

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc một nhà cung cấp thay mặt cho chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, hạn chế, cắt giảm, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ quý vị mong muốn hoặc cho rằng quý vị nên nhận được, quý vị có quyền nhận được Thông Báo bằng văn bản (còn được gọi là "Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi") từ chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các mục bên dưới thảo luận về quyền của quý vị đối với Thông Báo và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

### **Quyết Định Bất Lợi Là Gì?**

Quyết Định Bất Lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây của chương trình sức khỏe tâm thần:

1. Từ chối hoặc chấp thuận hạn chế đối với dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, mức độ phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của một phúc lợi được bảo hiểm;
2. Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được cấp phép trước đó;
3. Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Việc không hành động trong khung thời gian bắt buộc để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn (Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình không phản hồi quý vị với một quyết định bằng văn bản về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không nhận được quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày hoặc nếu quý vị nộp đơn kháng cáo cấp tốc và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc
6. Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của người thụ hưởng.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## **Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Là Gì?**

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi là lá thư bản giấy mà chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu quận ra quyết định từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị tin rằng quý vị nên nhận được. Điều này bao gồm từ chối thanh toán cho một dịch vụ, từ chối dựa trên tuyên bố rằng các dịch vụ không được bảo hiểm, từ chối dựa trên tuyên bố các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, từ chối rằng dịch vụ dành cho hệ thống phân phối sai hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính. Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết liệu 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 gian cung cấp dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần.

### **Thời Gian Thông Báo**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày có hành động chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa đã được chấp thuận trước đó. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán hoặc đối với các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi toàn bộ hoặc một phần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được yêu cầu.

### **Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mong Muốn Không?**

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi. Tuy nhiên, nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nếu đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang khi những điều này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang có trong sổ tay này. Thông tin cũng phải được cung cấp tại văn phòng của nhà cung cấp.

### **Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?**

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

- Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị đã làm những gì ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị
- Ngày quyết định sẽ có hiệu lực và lý do cho quyết định



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Các quy tắc tiểu bang hoặc liên bang làm căn cứ cho quyết định
- Quyền nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần
- Cách nộp đơn kháng cáo cho chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần về kháng cáo của quý vị
- Cách yêu cầu kháng cáo cấp tốc hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc.
- Cách nhận hỗ trợ nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Thời gian quý vị có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang
- Quyền của quý vị trong việc tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal bảo hiểm hay không
- Khi quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục các dịch vụ

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

Khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, chương trình sức khỏe tâm thần có thể hỗ trợ quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp đỡ.

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO

## Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mong Muốn Từ Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Thì Sao?

Chương trình sức khỏe tâm thần phải có quy trình để quý vị giải quyết khiếu nại hoặc vấn đề về bất kỳ vấn đề liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa quý vị mong muốn hoặc đang nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm:

1. **Quy Trình Khiếu Nại:** thể hiện việc không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị.
2. **Quy Trình Kháng Cáo:** xem xét quyết định (chẳng hạn như từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) mà chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp đã đưa ra về dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị.
3. **Quy Trình Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:** quy trình yêu cầu một phiên điều trần hành chính trước thẩm phán luật hành chính tiểu bang nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ chối kháng cáo của quý vị.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ quý vị đang nhận. Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết bất kỳ vấn đề nào quý vị gặp phải với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của mình. Đơn khiếu nại và kháng cáo cũng giúp cho chương trình sức khỏe tâm thần bằng cách cung cấp cho họ những thông tin họ có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị hoàn tất, chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan, chẳng hạn như nhà cung cấp, về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của quý vị được quyết định, Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan về kết quả cuối cùng. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề dưới đây.

## Tôi Có Thể Được Hỗ Trợ Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp giải thích các quy trình này cho quý vị và phải hỗ trợ quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng có thể giúp quý



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

vị quyết định quý vị có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là “kháng cáo cấp tốc” hay không, nghĩa là quy trình sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc người biện hộ của quý vị.

Nếu quý vị muốn được hỗ trợ, hãy gọi cho Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng theo số 1-800-779-0787. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp cho quý vị hỗ trợ hợp lý trong việc hoàn thành các biểu mẫu và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch viên và số điện thoại miễn phí có TTY/TDD và năng lực thông dịch.

### **Tiểu Bang Có Thể Hỗ Trợ Vấn Đề/Thắc Mắc Của Tôi Không?**

Quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS), Văn Phòng Thanh Tra (Office of the Ombudsman) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ), qua điện thoại theo số **888-452-8609** hoặc qua email tại [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Xin lưu ý:** Tin nhắn email không được coi là bí mật. Quý vị không nên đưa thông tin cá nhân vào tin nhắn email.

Quý vị cũng có thể được hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Quý vị cũng có thể liên hệ với Ban Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) để hỏi về quyền điều trần của quý vị bằng cách liên hệ với Bộ Phận Phản Hồi và Điều Tra Công Khai (Public Inquiry and Response Unit) thuộc CDSS qua điện thoại theo số **800-952-5253** (với TTY, hãy gọi **800-952-8349**).



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

## Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được đề cập trong quy trình kháng cáo và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

## Quy Trình Khiếu Nại Là Gì?

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép quý vị trình bày khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không được coi là chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người biện hộ. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ năng lực để làm vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong các khung thời gian cần thiết.

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

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc có lo ngại khác về chương trình sức khỏe tâm thần.

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-800-779-0787 để được hỗ trợ khiếu nại. Có thể nộp khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được viết thành văn bản. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại qua đường bưu điện. Nếu không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của sổ tay này.

### **Làm Thế Nào Để Tôi Biết Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Nhận Đã Được Đơn Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải thông báo cho quý vị rằng chương trình đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị bằng cách gửi cho quý vị một văn bản xác nhận trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận. Khiếu nại nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà quý vị đồng ý giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo sẽ được miễn trừ và quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

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

Chương trình sức khỏe tâm thần phải ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Khung thời gian ra quyết định có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

### **Làm Thế Nào Để Tôi Biết Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Nhận Đã Ra Quyết Định Về Đơn Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?**

Khi đã có quyết định liên quan đến đơn khiếu nại của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần không thông báo kịp thời cho quý vị hoặc bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại thì chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi tư vấn cho quý vị về quyền được yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi vào ngày hết hạn khung thời gian. Quý vị có thể gọi



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

cho chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi.

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

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ CẤP TỐC)

Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị kiện quyết định của chương trình mà quý vị không đồng ý và yêu cầu xem xét lại các quyết định nhất định mà chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp đưa ra về dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu xem xét. Một cách là sử dụng quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Cách còn lại là sử dụng quy trình kháng cáo cấp tốc. Hai loại kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện kháng cáo cấp tốc. Các yêu cầu cụ thể được giải thích dưới đây.

## Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?

Kháng cáo tiêu chuẩn là yêu cầu xem xét quyết định do chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ quý vị cho là cần thiết. Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần có thể mất đến 30 ngày để xem xét kháng cáo. Nếu quý vị cho rằng việc chờ đợi 30 ngày sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của mình thì quý vị nên yêu cầu “kháng cáo cấp tốc”.

Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục nhận các quyền lợi của quý vị khi có yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc trao tận tay quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Đảm bảo rằng những cá nhân ra quyết định về kháng cáo của quý vị có đủ năng lực để làm vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế của quý vị và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quy trình kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và đưa ra biện luận pháp lý và thực tế một cách trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được tham gia với tư cách là các bên tham gia kháng cáo.
- Cho quý vị biết kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo với chương trình sức khỏe tâm thần.

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

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với chương trình sức khỏe tâm thần trong bất kỳ tình huống nào sau đây:

- Chương trình sức khỏe tâm thần hoặc một trong những nhà cung cấp đã ký hợp đồng quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên sâu Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận.
- Nhà cung cấp cho rằng quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần phê duyệt nhưng chương trình không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần phê duyệt nhưng chương trình cần thêm thông tin để ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Chương trình sức khỏe tâm thần không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn chương trình sức khỏe tâm thần đã thiết lập.
- Quý vị cho rằng chương trình sức khỏe tâm thần không cung cấp dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

quyết kịp thời.

- Quý vị và nhà cung cấp không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết.

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

Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để được hỗ trợ điền vào đơn kháng cáo. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để quý vị gửi đơn kháng cáo qua đường bưu điện. Nếu không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của sổ tay này hoặc gửi đơn khiếu qua e-mail đến [QAOffice@acgov.org](mailto:QAOffice@acgov.org) hoặc qua fax đến 510-639-1346.

## **Làm Thế Nào Để Tôi Biết Nếu Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định?**

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị về quyết định của họ đối với kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của quy trình giải quyết khiếu nại
- Ngày ra quyết định kháng cáo
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho quý vị thì thông báo cũng sẽ bao gồm thông tin liên quan đến quyền của quý vị đối với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và thủ tục nộp yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

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

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi. Không có thời hạn nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi, vì vậy quý vị có thể gửi loại khiếu nại này bất kỳ lúc nào.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



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

Chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Khung thời gian ra quyết định có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có lợi cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể chấp thuận đơn kháng cáo của quý vị nếu có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

## **Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày để có Quyết Định Kháng Cáo Thì Sao?**

Quy trình kháng cáo có thể nhanh hơn nếu kháng cáo đủ điều kiện cho quy trình kháng cáo cấp tốc.

## **Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?**

Kháng cáo cấp tốc là cách nhanh hơn để quyết định về kháng cáo. Quy trình kháng cáo cấp tốc tuân theo quy trình tương tự như quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Tuy nhiên, quý vị phải cho thấy rằng việc chờ đợi kháng cáo tiêu chuẩn có thể khiến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn. Quy trình kháng cáo cấp tốc cũng tuân theo các thời hạn khác với quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Chương trình sức khỏe tâm thần có 72 giờ để xem xét kháng cáo cấp tốc. Quý vị có thể đưa ra yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng lời nói. Quý vị không cần phải viết yêu cầu kháng cáo cấp tốc.

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

Nếu quý vị cho rằng việc 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 thì quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu kháng cáo cấp tốc, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giải quyết kháng cáo nhanh của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được kháng cáo. Khung thời gian ra quyết định có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần cho thấy cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần gia hạn khung thời gian thì chương trình sẽ cung cấp cho quý vị một văn bản giải thích lý do gia hạn. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện để được kháng cáo cấp tốc thì chương trình phải nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói ngay cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng hai ngày theo lịch kể từ ngày đưa ra lý do quyết định cho quý vị. Sau đó, kháng cáo của quý vị sẽ tuân theo các khung thời gian kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần rằng kháng cáo của quý vị không đáp ứng các tiêu chí kháng cáo cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## **QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG**

### **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?**

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một đánh giá độc lập do một thẩm phán luật hành chính làm việc tại Ban Dịch Vụ Xã Hội California tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Quý vị cũng có thể truy cập Ban Dịch Vụ Xã Hội California tại <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết các nguồn lực bổ sung.

### **Tôi Có Quyền Gì Đối Với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?**

Quý vị có quyền:

- Có một phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính (còn được gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang)
- Được thông báo về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang
- Được thông báo về các quy tắc chi phối việc đại diện tại Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang
- Quyền lợi của quý vị vẫn được tiếp tục theo yêu cầu của quý vị trong quá trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khung thời gian bắt buộc

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?**

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo cho biết chương trình sức khỏe tâm thần từ chối yêu cầu kháng cáo của quý vị.
- Khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

## Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

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

- Trực Tuyến tại: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Gửi Thư: Gửi yêu cầu của quý vị đến ban phúc lợi quận theo địa chỉ được ghi trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi hoặc gửi fax đến:

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

Hoặc qua Fax tới: **916-651-5210** hoặc **916-651-2789**.

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

- Qua Điện Thoại: Gọi cho Bộ Phận Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, số điện thoại miễn cước **800-743-8525** hoặc **855-795-0634** hoặc gọi cho đường dây của Bộ Phận Phản Hồi và Điều Tra Công Khai theo số miễn cước **800-952-5253** hoặc TDD theo số **800-952-8349**.

## Có Thời Hạn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Có, quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. 120 ngày bắt đầu từ ngày có thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của chương trình sức khỏe tâm thần.

Nếu không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bất kỳ lúc nào.

## Tôi Có Thể Tiếp Tục Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?

Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi hoặc trước ngày chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị cho biết sẽ ngừng hoặc cắt giảm dịch vụ. Khi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải nói rõ rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ trong quá trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục dịch vụ và quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang xác nhận quyết định cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ giải quyết.

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

Sau khi quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, có thể mất tới 90 ngày để quyết định trường hợp của quý vị và gửi phản hồi cho quý vị.

### **Tôi Có Thể Có Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?**

Nếu quý vị cho rằng việc đợi lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của mình, quý vị có thể nhận được phản hồi trong vòng ba ngày làm việc. Yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích chi tiết việc đợi tới 90 ngày để trường hợp của quý vị được quyết định sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị. Sau đó, hãy đảm bảo yêu cầu một "phiên điều trần cấp tốc" và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của quý vị.

Ban Dịch Vụ Xã Hội, Bộ Phận Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang sẽ xem xét yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc của quý vị và quyết định yêu cầu có đủ điều kiện không. Nếu yêu cầu phiên điều trần cấp tốc của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Bộ Phận Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# CHỈ THỊ TRƯỚC

## Chỉ Thị Trước là gì?

Quý vị có quyền có chỉ thị trước. Chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị pháp luật California công nhận. Chỉ thị trước bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp như thế nào hoặc cho biết quý vị muốn ra quyết định gì nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói ra. Đôi khi quý vị có thể nghe chỉ thị trước được mô tả là di chúc sống hoặc giấy ủy quyền lâu dài.

Luật pháp California định nghĩa chỉ thị trước là hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời nói hoặc văn bản hoặc giấy ủy quyền (tài liệu bằng văn bản cho phép ai đó ra quyết định cho quý vị). Tất cả các chương trình sức khỏe tâm thần phải áp dụng các chính sách chỉ thị trước. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị trước của chương trình và giải thích về luật pháp tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu muốn yêu cầu thông tin, quý vị nên gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin.

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

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

Quý vị có thể nhận được một biểu mẫu chỉ thị trước từ chương trình sức khỏe tâm thần hoặc trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền cung cấp hướng dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước bất kỳ lúc nào.

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

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



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

# QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

## Tôi Có Quyền Gì với tư cách là Người Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?

Là người hội đủ điều kiện cho Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết về mặt y tế từ chương trình sức khỏe tâm thần. Khi tiếp cận những dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng cá nhân, nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị sẵn có và yêu cầu giải thích một cách dễ hiểu.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Không bị bất kỳ hình thức khống chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, gây khó dễ, trừng phạt hoặc trả đũa về việc sử dụng các biện pháp khống chế và cách ly.
- Yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị, đồng thời yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ nếu cần.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ được bảo hiểm theo chương trình sức khỏe tâm thần, các nghĩa vụ khác của chương trình sức khỏe tâm thần và các quyền của quý vị như được mô tả ở đây.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần tuân theo hợp đồng của chương trình với tiểu bang trong việc cung cấp dịch vụ, đảm bảo năng lực và dịch vụ phù hợp, điều phối và tiếp tục chăm sóc, bảo hiểm và ủy quyền dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần phải:



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Sử dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả những người thụ hưởng hội đủ điều kiện cho Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Bảo hiểm cho quý vị các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài hệ thống một cách kịp thời nếu chương trình không có nhân viên hoặc nhà cung cấp có hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài hệ thống” là nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản nào khi khám với một nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà các nhà cung cấp đồng ý cung cấp.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được bảo hiểm theo chương trình sức khỏe tâm thần đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của người thụ hưởng hội đủ điều kiện cho Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo hệ thống phê duyệt thanh toán cho các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần dựa trên nhu cầu y tế và đảm bảo các tiêu chí cần thiết y tế được áp dụng hợp lý.
- Hãy đảm bảo các nhà cung cấp của chương trình thực hiện đánh giá đầy đủ cho những người có thể nhận được dịch vụ và phối hợp với những người sẽ nhận được dịch vụ để phát triển các mục tiêu cho điều trị và dịch vụ sẽ được cung cấp.
- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hệ thống của chương trình sức khỏe tâm thần hoặc một chuyên gia ngoài hệ thống, không tính thêm phí cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.
- Điều phối các dịch vụ mà chương trình cung cấp với các dịch vụ được cung cấp cho quý vị thông qua một chương trình chăm sóc được quản lý của Medi-Cal hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, nếu cần thiết, và đảm bảo bảo vệ quyền riêng tư của quý vị theo quy định trong các quy tắc liên bang về quyền riêng tư về thông tin sức khỏe.
- Cung cấp khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm việc cung cấp dịch vụ 24/7, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một tình trạng tâm thần cấp cứu, tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Tham gia nỗ lực cùng tiểu bang để khuyến khích việc cung cấp các dịch vụ có năng lực văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và nguồn gốc văn hóa, dân tộc đa dạng.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.



- Chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân thủ các luật liên bang và tiểu bang hiện hành (chẳng hạn như: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 (Civil Rights Act of 1964) được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80; Đạo Luật Chống Phân Biệt Đối Xử Tuổi Tác năm 1975 (Age Discrimination Act of 1975) được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91; Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973 (Rehabilitation Act of 1973); Tiêu Đề IX của Tu Chánh Án Giáo Dục năm 1972 (Education Amendments of 1972) (về các chương trình và hoạt động giáo dục); các Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act)); Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe Hợp Túi Tiền (Patient Protection and Affordable Care Act).; cũng như các quyền được mô tả ở đây.
- Quý vị có thể có thêm các quyền theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị muốn liên hệ với Người Biện Hộ Quyền Bệnh Nhân của quận quý vị, quý vị có thể gọi: 1-800- 734-2504 hoặc (510) 835-2505.

### **Tôi Có Những Trách Nhiệm Gì với tư cách là Người Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?**

Là người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc kỹ sổ tay người thụ hưởng này và những tài liệu thông báo quan trọng khác từ chương trình sức khỏe tâm thần. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào được cung cấp và cách điều trị cần thiết.
- Tham gia điều trị theo lịch trình. Quý vị sẽ thu được kết quả tốt nhất nếu quý vị làm việc với nhà cung cấp để phát triển mục tiêu điều trị và thực hiện theo các mục tiêu. Nếu quý vị phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp trước ít nhất 24 giờ và lên lịch lại vào ngày, giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận Dạng Phúc Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal và giấy tờ tùy thân có ảnh khi tham gia điều trị.
- Hãy thông báo cho nhà cung cấp trước cuộc hẹn nếu quý vị cần thông dịch viên.
- Cho nhà cung cấp biết tất cả các quan ngại y tế của quý vị. Thông tin quý vị chia sẻ về nhu cầu của mình càng đầy đủ thì việc điều trị càng thành công.
- Hãy đảm bảo đưa ra mọi thắc mắc với nhà cung cấp. Quý vị cần hiểu đầy đủ thông tin nhận được trong quá trình điều trị.
- Thực hiện theo các bước hành động được lên kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã thống nhất.



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

- Hãy liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần 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 nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị và chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị có bất kỳ thay đổi thông tin cá nhân nào. Thông tin này bao gồm địa chỉ, số điện thoại của quý vị và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Hãy đối xử tôn trọng và lịch sự với những nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo cho:
  - Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi cho Đường Dây Nóng về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng bị nghi ngờ bằng email đến [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.
  - Thông tin về chương trình Whistle Blower (Tố Giác) của ACBH có sẵn trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/plan-administration/whistleblower/> hoặc
    - Gọi số: 1-844-729-7055;
    - Hoàn thành [Biểu Mẫu Báo Cáo Tố Giác và](#)
      - Fax: (510) 639-1346,
      - Email: [ProgIntegrity@acgov.org](mailto:ProgIntegrity@acgov.org), hoặc
      - Thư: 2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA 94606 Attn: QA Office



Gọi cho Chương Trình ACCESS Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.acbhcs.org/>. Đường Dây ACCESS hoạt động 24/7.

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

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (ACBH) tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. ACBH không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ hoặc đối xử khác biệt với mọi người vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

ACBH cung cấp:

Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:

- Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi, định dạng âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể truy cập)

Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Phiên dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy gọi đường dây ACCESS 24/7 Quận Alameda theo số 1-800-491-9099. Hoặc, nếu quý vị có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, vui lòng gọi (TTY: 711). Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị tài liệu này ở dạng chữ nổi, chữ in lớn, định dạng âm thanh hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập theo yêu cầu.

### **CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng ACBH đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho bộ phận Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng về Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance). Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tiếp:

- Qua điện thoại: Liên hệ với bộ phận Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng từ 9am - 5pm, Thứ Hai đến Thứ Sáu, bằng cách gọi số 1-800-779-0787. Hoặc, nếu quý vị có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, vui lòng gọi TTY: 711.
- Gửi thư: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

Consumer Assistance  
2000 Embarcadero Cove, Suite 400  
Oakland, CA 94606

- Trực tiếp: Đến phòng mạch nhà cung cấp của quý vị hoặc Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần (Mental Health Association), 954 60<sup>th</sup> Street, Suite 10, Oakland, CA 94608 và cho biết quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Biểu Mẫu Khiếu Nại được cung cấp trực tuyến, hãy truy cập:  
<https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>.

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BAN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA**

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền công dân cho Văn Phòng Dân Quyền (Office of Civil Rights), Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (California Department of Health Care Services) qua điện thoại, gửi thư hoặc trực tuyến:

- Qua điện thoại: Hãy gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm California)**.
- Gửi thư: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:  
**Department of Health Care Services Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413**
- Biểu mẫu khiếu nại được cung cấp trực tuyến tại:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
- Bảng Phương Tiện Điện Tử: Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

## **OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền công dân cho Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights), Bộ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services) qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến:

- Qua điện thoại: Hãy gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**
- Gửi thư: Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

- Biểu mẫu khiếu nại được cung cấp tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Bảng Phương Tiện Điện Tử: Truy cập Cổng Thông Tin Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

# CHÚ THÍCH NGÔN NGỮ

## English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

## (Arabic) الشعل بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

## Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթություն: Չանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ប្រាសាទសាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

## (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-491-9099 (TTY: 711) این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### 日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### 한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### C+! R6 1 ?8 ?6 ?? (Laotian)

. >! ?( ú\* &+ ?, ) a \$! ?, #7 ?3 &7' B [ E 1 ?8 ?": \$+?, B D-9 ?B Y 1-800-491-9099 (TTY: 711). ' WY7 ?3 &7' B [ C6 > ? , - 6 K?, 8 @ W\, 1 K?, B & B ! >8?, + B ρ: W8: , , ^ C6 > D 1 X D ' B D-9 ?B Y 1-800-491-9099 (TTY: 711). ! ? , - 6 K?, B Y, K) a \$B' # ? & ? H Tõ

### Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਅਧਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.