



# Sổ Tay Hội Viên

## Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal

Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda  
Văn Phòng Quản Trị  
2000 Embarcadero Cove  
Oakland, CA 94606

Chương Trình ACCESS và Đường Dây Trợ Giúp của Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda  
(Alameda County Behavioral Health Department, ACBHD)

hoạt động 24/7.

Chương Trình ACCESS: 1-800-491-9099

Đường Dây Trợ Giúp: 1-844-682-7215 (TTY:711)

Ngày Có Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 2 năm 2026<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Phải cung cấp sổ tay khi hội viên tiếp cận dịch vụ lần đầu.



## THÔNG BÁO VỀ KHẢ NĂNG CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGÔN NGỮ CŨNG NHƯ THIẾT BỊ TRỢ GIÚP VÀ DỊCH VỤ BỔ SUNG

### **English**

ATTENTION: If you need help in your language, contact your service provider or call ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available by contacting your service provider or calling ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

### **العربية (Arabic)**

يرجى الانتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، قم بالاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو اتصل بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر لدينا أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بخط برايل والمطبوعة بحروف كبيرة، وذلك عن طريق الاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو الاتصال بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). كل هذه الخدمات هي خدمات.

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ անհրաժեշտ է օգնություն Ձեր լեզվով, զանգահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Հասանելի են նաև աջակցման ծառայություններ և ռեսուրսներ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ նյութեր Բրայլի գրատիպով կամ խոշորատառ տպագրությամբ: Չանզահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այս ծառայությունները տրամադրվում են անվճար:

### **ខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទាក់ទងអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរស្នាប និងឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏អាចរកបានផងដែរដោយទាក់ទងទៅអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **繁體中文 (Chinese)**

注意：如果您需要使用本民族语言获得帮助，请联系您的服务提供商或拨打 ACBHD ACCESS 电话1-800-491-9099 ( TTY : 711 ) 。通过与您的服务提供商联系或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099 ( TTY : 711 ) ，还可获得为残疾人提供的辅助工具和服务，如盲文和大字印刷文件。这些服务均免费。

توجه: اگر نیازمند کمک به زبان خود هستید، با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 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 از طریق تماس با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 1-800-491-9099 (TTY: 711) موجود است. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अगर आपको दृष्टि बाधित लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल लिपि में और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ चाहिए तो अपने सेवा प्रदाता से संपर्क करें या ACBHD ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ नि:शुल्क हैं।

### **Hmoob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais ua koj hom lus, tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 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 rau neeg dig muag thiab luam tawm ua tus ntawv loj los ntawm kev tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-491-9099 (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 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 귀하의 서비스 제공자에게 문의하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 귀하의 서비스 제공자에게 연락하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 연락하여 이용할 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ໂຕພິມໃຫຍ່ ໂດຍໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

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

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем языке, обратитесь к поставщику услуг или позвоните в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, также можно получить, обратившись к поставщику услуг или позвонив в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, comuníquese con su proveedor de servicios o llame a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Las ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande, también están disponibles comunicándose con su proveedor de servicios o llamando a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog (Filipino)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, makipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o tumawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Makukuha rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o pagtawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการด้วย เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ โดยติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Українська (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зверніться до постачальника послуг або зателефонуйте до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля або великим шрифтом, також можна отримати, звернувшись до свого постачальника послуг або зателефонувавши до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги є безкоштовними.

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Khi liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711), quý vị cũng sẽ được hỗ trợ và nhận dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ in khổ lớn. Các dịch vụ này đều miễn phí.

## MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....	7
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN .....	9
MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY .....	11
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI .....	12
TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI .....	16
LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP .....	25
QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP CỦA QUÝ VỊ BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH .....	28
PHẠM VI DỊCH VỤ .....	29
DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA .....	55
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỂ NỘP ĐƠN PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG .....	56
CHỈ THỊ TRƯỚC .....	69
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM .....	70
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....	82
THÔNG BÁO VỀ NGUYÊN TẮC QUYỀN RIÊNG TƯ .....	85
THUẬT NGỮ CẦN NẮM RÕ .....	93
THÔNG TIN BỔ SUNG TỪ QUẬN CỦA QUÝ VỊ .....	104

## CÁC NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### Các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, hãy gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ và hỗ trợ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi Braille và bản in chữ lớn, cũng được cung cấp. Gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Những dịch vụ này được cung cấp miễn phí.

### Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này bằng các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in chữ lớn 20, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập miễn phí. Gọi số điện thoại của quận được in trên trang bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi được miễn cước.

### Dịch Vụ Thông Dịch

Quận cung cấp cho quý vị dịch vụ thông dịch 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. Quận cũng có thể cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ phụ

trợ cho thành viên gia đình, bạn bè hoặc bất kỳ ai khác phù hợp để trao đổi thông tin thay mặt cho quý vị. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi đến số điện thoại của quận được in trên trang bìa của sổ tay này (TTY: 711). Cuộc gọi được miễn cước.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

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

NHỮNG SỐ ĐIỆN THOẠI QUAN TRỌNG	
Cấp Cứu	911
Đường Dây Trợ Giúp 24/7 cho Các Dịch Vụ Điều Trị Tình Trạng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện	(844) 682-7215 (TTY: 711)
Chương Trình ACCESS 24/7 cho Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần	(510) 346-1000 hoặc (800) 491-9099 (TTY: 711)
Trang Web Công Khai	<a href="https://www.acbhcs.org/">https://www.acbhcs.org/</a>
Danh Mục Nhà Cung Cấp	<a href="https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/">https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/</a>
Truy Cập Kỹ Thuật Số vào Thông Tin Sức Khỏe	<a href="https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/">https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/</a>
Yêu Cầu Bản Sao Hồ Sơ Sức Khỏe	<a href="https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-hard-copy/">https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-hard-copy/</a>
Đường Dây Xử Lý Phàn Nàn và Khiếu Nại của Người Tiêu Dùng	(800) 779-0787
Người Bảo Vệ Quyền của Bệnh Nhân	(510) 835-2505

## Tôi Nên Liên Hệ Với Ai Nếu Đang Có Ý Định Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi tới Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng và Tự Tử theo số **988** hoặc Đường Dây Nóng Ngăn Chặn Tự Tử Quốc Gia theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Tính năng trò chuyện có sẵn tại <https://988lifeline.org/>. Để truy cập các chương trình địa phương của quý vị, vui lòng gọi tới Đường Dây Tiếp Cận 24/7 được liệt kê ở trang trước.

## MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY NÀY

### Tại sao cần đọc sổ tay này?

Quận của quý vị có chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần được gọi là “dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của quý vị có Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho tình trạng sử dụng rượu hoặc ma túy, được gọi là “dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Các dịch vụ này được gọi chung là “dịch vụ sức khỏe hành vi” và điều quan trọng là quý vị phải có thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà mình cần. 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.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của mình.
- Những phúc lợi quý vị có thể được hưởng.
- Những việc cần làm nếu quý vị có thắc mắc hoặc gặp sự cố.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách hội viên của quận.
- Nếu có thêm thông tin về quận của quý vị, thông tin này có thể được nêu rõ ở cuối sổ tay này.

Nếu chưa đọc ngay, quý vị nên cất giữ sổ tay này để có thể đọc sau. Sổ tay này được thiết kế để sử dụng cùng với cuốn sách quý vị nhận được khi đăng ký nhận phúc lợi Medi-Cal của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về phúc lợi Medi-Cal của mình, hãy gọi cho quận theo số điện thoại ở mặt trước của sổ tay này.

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

Truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại

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

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

## THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

### Làm Thế Nào để Biết Quý Vị hoặc Người Quý Vị Biết Cần Hỗ Trợ Hay Không?

Nhiều người trải qua những thời điểm khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có nguồn lực hỗ trợ. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal và cần các dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị cần gọi đến Đường Dây Access 24/7 được in trên trang bìa của sổ tay này. Chương trình chăm sóc được quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của mình nếu họ tin rằng quý vị hoặc một thành viên gia đình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi không được chương trình chăm sóc được quản lý bao trả. Quận sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp cho các dịch vụ quý vị có thể cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị hoặc thành viên gia đình có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc xảy ra trong một thời gian dài, đó có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự giúp đỡ của chuyên gia. Dưới đây là một số dấu hiệu thường gặp cho thấy quý vị có thể cần trợ giúp liên quan đến tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sử dụng chất gây nghiện:

### Suy Nghĩ và Cảm Xúc

- Thay đổi tâm trạng mạnh mẽ, có thể không có lý do, chẳng hạn như:
  - Quá lo lắng, lo âu hoặc sợ hãi
  - Quá buồn hoặc chán nản
  - Quá vui, vui sướng tột đỉnh
  - Ủ rũ hoặc tức giận quá lâu
- Suy nghĩ về tự tử
- Chỉ tập trung tìm kiếm và sử dụng rượu hoặc ma túy
- Các vấn đề về khả năng tập trung, ghi nhớ hoặc tư duy logic và lời nói khó giải thích
- Các vấn đề về việc nghe thấy, nhìn thấy hoặc cảm nhận thấy những thứ khó giải thích hoặc những thứ mà hầu hết mọi người nói là không tồn tại

## Thể chất

- Nhiều vấn đề về thể chất, có thể không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
  - Đau đầu
  - Đau bụng
  - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
  - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
  - Không thể nói rõ
- Ngoại hình sa sút hoặc lo lắng quá mức về ngoại hình, chẳng hạn như:
  - Giảm cân hoặc tăng cân đột ngột
  - Mắt đỏ và đồng tử to bất thường
  - Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi lạ

## Hành vi

- Chịu hậu quả từ hành vi của quý vị do thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy, chẳng hạn như:
  - Gặp vấn đề ở nơi làm việc hoặc trường học
  - Gặp vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
  - Quên đi những cam kết của mình
  - Không thể thực hiện các hoạt động hàng ngày thông thường
- Tránh xa bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc nhu cầu tiền bạc bí mật
- Dính líu đến hệ thống pháp luật do thay đổi về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu hoặc ma túy

## Hội Viên Dưới 21 Tuổi

### ***Làm Thế Nào để Tôi Biết Trường Hợp Con Em Mình hoặc Người Dưới 21 Tuổi Cần Trợ Giúp?***

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc chương trình chăm sóc được quản lý để khám sàng lọc và đánh giá cho con em ở độ tuổi trẻ em hoặc thanh thiếu niên nếu quý vị cho rằng con em quý vị đang có bất kỳ dấu hiệu nào về vấn đề sức khỏe hành vi. Nếu con em ở độ tuổi trẻ em

hoặc thanh thiếu niên của quý vị đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và kết quả sàng lọc hoặc đánh giá cho thấy cần các dịch vụ sức khỏe hành vi thì quận sẽ sắp xếp cho con em ở độ tuổi trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Chương trình chăm sóc được quản lý cũng có thể giúp quý vị liên hệ với quận của quý vị nếu họ cho rằng con em ở độ tuổi trẻ em hoặc thanh thiếu niên của quý vị cần các dịch vụ sức khỏe hành vi không được chương trình chăm sóc được quản lý bao trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho phụ huynh cảm thấy căng thẳng khi làm cha mẹ.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần ý kiến đồng thuận của phụ huynh để nhận dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc dịch vụ tư vấn nếu chuyên gia điều trị cho rằng trẻ vị thành niên đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ sức khỏe hành vi. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần ý kiến đồng thuận của phụ huynh để được chăm sóc y tế và tư vấn điều trị vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Cần có sự tham gia của phụ huynh hoặc người giám hộ trừ khi chuyên gia điều trị xác định rằng sự tham gia của những người này sẽ không phù hợp sau khi tham khảo ý kiến của trẻ vị thành niên.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem trẻ em hoặc thanh thiếu niên là con em quý vị có cần trợ giúp hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu xuất hiện hoặc kéo dài trong một thời gian dài, có thể trẻ em hoặc thanh thiếu niên là con em quý vị gặp phải vấn đề nghiêm trọng hơn cần sự giúp đỡ của chuyên gia. 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 hàng ngày
- Đột ngột sợ hãi vô cớ, đôi khi bị tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa người khác trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề trong hoạt động hàng 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 để giảm cân

- 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
- Ẩu đả nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc nghiêm túc có ý định làm tổn thương người khác

## TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

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

Nếu quý vị cho rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi như dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quý vị có thể gọi cho quận của mình theo số điện thoại được in trên trang bìa của sổ tay này. Khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được sàng lọc và được lên lịch hẹn để đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch vụ sức khỏe hành vi từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu quý vị là hội viên. 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 hành vi, chương trình chăm sóc được quản lý sẽ hỗ trợ quý vị thực hiện đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận. Cuối cùng, không có lựa chọn nào là sai khi nhận dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc được quản lý bên cạnh các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận. Quý vị có thể tiếp cận những dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi 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.

Ngoài ra, hãy ghi nhớ những thông tin sau:

- Quý vị có thể được giới thiệu đến quận của mình cho các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua một người hoặc tổ chức khác, bao gồm bác sĩ đa khoa/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 hoặc chương trình chăm sóc được quản lý sẽ cần được quý vị, phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ đồng thuận để thực hiện việc giới thiệu trực tiếp đến quận, trừ khi có trường hợp cấp cứu.
- Quận của quý vị không được từ chối yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định quý vị có đáp ứng các tiêu chí để nhận được dịch vụ sức khỏe hành vi.

- Các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung cấp khác có hợp đồng với quận (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 Hành Vi Ở Đâu?**

Quý vị có thể nhận dịch vụ sức khỏe hành vi tại quận quý vị sinh sống và bên ngoài quận nếu cần thiết. Mỗi quận có các dịch vụ sức khỏe hành vi 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 và Định Kỳ. Xem mục “Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ” của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quận của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc cần thiết. Quận 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 để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

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

Quận của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn thời gian cuộc hẹn khi đặt lịch nhận dịch vụ cho quý vị. Đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quận phải cung cấp 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 không yêu cầu cho phép trước;
- Trong vòng 96 giờ sau khi xảy ra một tình trạng khẩn cấp có yêu cầu cho phép trước;
- 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 cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp cho các tình trạng đang được điều trị.

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

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu các dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các dịch vụ ngoại trú và điều trị chuyên sâu;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho một tình trạng khẩn cấp không yêu cầu cho phép trước;
- Trong vòng 96 giờ sau khi xảy ra một tình trạng khẩn cấp có yêu cầu cho phép trước;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu các dịch vụ của Chương Trình Điều Trị Ma Túy;
- Một cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trải qua một đợt điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện đang diễn ra, ngoại trừ một số trường hợp nhất định được nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị xác định.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp đã xác định rằng thời gian chờ lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy khoảng thời gian chờ đó gây hại cho sức khỏe của mình, hãy liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại được in trên trang bìa của sổ tay này. Quý vị có quyền nộp đơn phản nàn nếu không nhận được dịch vụ chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về quy trình nộp đơn phản nàn, hãy xem phần “Quy Trình Phản Nàn” trong sổ tay này.

### **Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?**

Dịch Vụ Cấp Cứu là những dịch vụ dành cho hội viên trải qua tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm bệnh trạng tâm thần cấp cứu. Tình trạng y tế cấp cứu có những triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) đến mức một người bình thường có thể mong đợi một cách hợp lý những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của trẻ chưa sinh) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng

- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách thức hoạt động của cơ thể quý vị
- Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

Bệnh trạng tâm thần cấp cứu tồn tại khi một người bình thường nghĩ rằng ai đó:

- Là mối nguy hiểm hiện tại cho bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Không thể tự đáp ứng các nhu cầu thiết yếu của bản thân, chẳng hạn như: thực phẩm, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện nghiêm trọng.

Dịch vụ cấp cứu được bao trả 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần cho các hội viên Medi-Cal. Dịch vụ cấp cứu không cần được cho phép trước. Chương trình Medi-Cal sẽ bao trả cho các tình trạng khẩn cấp, cho dù tình trạng này là do mắc tình trạng sức khỏe thể chất hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây ra đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu đã được ghi danh vào Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi cuối cùng không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cho rằng quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được hỗ trợ.

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

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

Quý vị không cần biết liệu quý vị có chẩn đoán sức khỏe hành vi hoặc tình trạng sức khỏe hành vi cụ thể hay không để yêu cầu hỗ trợ. Quý vị sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp hoàn tất đánh giá.

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

Một số dịch vụ có thể cần quận cho phép trước. Các dịch vụ cần được cho phép trước bao gồm Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, Dịch Vụ Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu và Dịch Vụ Điều Trị Tình Trạng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Lưu Trú. Gọi cho quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để yêu cầu thêm thông tin.

Quy trình cho phép của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể.

- Đối với cho phép tiêu chuẩn về rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc.
  - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu hoặc nếu quận cho rằng quý vị cần nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp của mình thì thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch. Một ví dụ về thời điểm gia hạn có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu ủy quyền của nhà cung cấp của quý vị nếu quận có thông tin bổ sung từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu không có thông tin. Nếu quận gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị một văn bản thông báo về việc gia hạn.
- Để nhận được cho phép trước tiêu chuẩn về sức khỏe tâm thần, quận phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp nhanh nhất có thể tùy theo tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc kể từ khi quận nhận được yêu cầu.
  - Ví dụ: nếu việc tuân theo 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 chức năng tối đa của quý vị, quận phải nhanh chóng đưa ra quyết định

cho phép và cung cấp thông báo dựa trên 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. Quận của quý vị có thể gia hạn thời gian tối đa 14 ngày theo lịch bổ sung sau khi quận nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc quận cung cấp lý do giải thích vì sao việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian yêu cầu cho phép của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho quý vị văn bản thông báo về việc gia hạn. Nếu quận không đưa ra quyết định trong khoảng thời gian đã nêu hoặc từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi, cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn khiếu nại và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn khiếu nại.

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

Nếu không đồng ý với quyết định của quận về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để biết thêm thông tin, hãy xem mục "Giải Quyết Vấn Đề" trong sổ tay này.

### **Tính 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 về mặt lâm sàng để giải quyết tình trạng của quý vị. Đối với hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, phòng ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc cải thiện cơn đau dữ dội.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ được coi 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 hành vi dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được

coi là cần thiết về mặt y tế và được bao trả dưới dạng dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

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

Nếu được ghi danh tham gia 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, theo 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 có quản lý. Nếu không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, quý vị có thể nhận những dịch vụ này từ các nhà cung cấp cá nhân và phòng khám chấp nhận Medi-Cal. Quận có thể sẽ đủ khả năng giúp quý vị tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám.

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

## **Các Dịch Vụ Điều Trị Tình Trạng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Nào Khác Được Cung Cấp theo Chương Trình Chăm Sóc Được Quản Lý hoặc Chương Trình “Trả Lệ Phí theo Dịch Vụ” Medi-Cal?**

Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện được bao trả trong các cơ sở chăm sóc chính và khám sàng lọc tình trạng sử dụng thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình này cũng bao trả cho các dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các hội viên đang mang thai và khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh về tình trạng sử dụng rượu và ma túy, cũng như giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Thuốc Điều Trị Nghiện (còn được gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) được cung cấp tại cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế có hợp đồng khác. Các chương trình chăm sóc được quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định hội viên, bao gồm cả quá trình cai nghiện nội trú tự nguyện.

## **Làm Thế Nào Để Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal)?**

Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, quận 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 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 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 chăm sóc được quản lý của mình đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

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

Quý vị có thể được nhập viện nếu có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các dấu hiệu 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:

- Gây nguy hiểm cho bản thân, người khác hoặc tài sản.
- Không có khả năng tự chăm sóc bản thân về thực phẩm, quần áo, nơi ở, an toàn cá nhân hoặc dịch vụ y tế cần thiết.
- Có 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.

## LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

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

Quận của quý vị phải đăng tải trực tuyến danh mục nhà cung cấp hiện hành. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh mục nhà cung cấp trong mục Thông Tin Liên Hệ của Quận trong sổ tay này. Danh mục này chứa thông tin về vị trí của các nhà cung cấp, các dịch vụ mà họ cung cấp và các thông tin khác để giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ được cung cấp bởi các nhà cung cấp.

Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn xem danh mục nhà cung cấp đã được cập nhật, hãy truy cập trang web của quận hoặc gọi số điện thoại ở trang bìa của sổ tay này. Quý vị có thể nhận được danh sách các nhà cung cấp bằng văn bản hoặc qua đường bưu điện nếu quý vị yêu cầu.

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

Trong một số trường hợp, các nhà cung cấp đã ký hợp đồng của quận lựa chọn không cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi nữa vì họ có thể không còn hợp đồng với quận, hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Khi trường hợp này xảy ra, quận phải nỗ lực thiện chí để gửi văn bản thông báo cho từng cá nhân đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Quý vị phải nhận được thông báo trong vòng 30 ngày theo lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày theo lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra,

quận phải cho phép quý vị tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi quận, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Đây được gọi là “chăm sóc liên tục” và được giải thích bên dưới.

**Lưu ý:** Các cá nhân là Người Mỹ Bản Địa và Người Alaska Bản Địa hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal thông qua các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa.

### **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa 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 dịch vụ 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 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 “chăm sóc liên tục” để quý vị có thể gắn bó với nhà cung cấp hiện tại của mình trong tối đa 12 tháng. Quý vị có thể muốn yêu cầu chăm sóc liên tục nếu cần tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục quá trình điều trị đang tiến hành hoặc vì việc đổi sang nhà cung cấp mới sẽ gây hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Yêu cầu chăm sóc liên tục của quý vị có thể được chấp nhận nếu những thông tin sau đây là đúng:

- Quý vị có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trong 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp hiện tại của quý vị để duy trì việc điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ nhập viện hoặc vào cơ sở chăm sóc.

- 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 và thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ tài liệu liên quan với quận về nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ.

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

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

- Quý vị có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trước ngày quý vị chuyển sang quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal.
- Quý vị cần tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp hiện tại của quý vị để duy trì việc điều trị liên tục nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của hội viên hoặc giảm nguy cơ nhập viện hoặc vào cơ sở chăm sóc.

## **QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP CỦA QUÝ VỊ BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH**

Quý vị có thể truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi của mình và/hoặc tìm nhà cung cấp bằng cách sử dụng ứng dụng được tải xuống trên máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Quận của quý vị có thể cung cấp sẵn thông tin trên trang web của họ, giúp quý vị cân nhắc trước khi chọn ứng dụng để nhận thông tin theo cách này. Để biết thêm thông tin về khả năng truy cập của quý vị, hãy liên hệ với quận bằng cách tham khảo phần "Thông Tin Liên Hệ của Quận" trong sổ tay này.

## PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi, 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 Chuyên Khoa

#### *Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần*

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm hoặc gia đình giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển các kỹ năng ứng phó cho sinh hoạt hàng 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 dịch vụ chăm sóc. 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 phối hợp 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 hàng 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 dịch vụ, nhà của quý vị hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ có âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ phối hợp với quý vị để xác định tần suất nhận dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

#### *Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc*

- Những dịch vụ này bao gồm việc kê toa, quản lý, cung cấp và giám sát các loại thuốc tâm thần. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể cung cấp chương trình giáo dục về thuốc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng

của bác sĩ, nhà của quý vị hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ có âm thanh và video).

### ***Quản Lý Trường Hợp Được Nhắm Mục Tiêu***

- Dịch vụ này giúp hội viên 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:
  - Xây dựng kế hoạch;
  - Giao tiếp, phối hợp và giới thiệu;
  - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người đó có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
  - Theo dõi sự tiến bộ của người đó.

### ***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 của can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng để họ không cần phải đến bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác. Các dịch vụ này cũng có thể được tiến hành qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

### ***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 này.

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

- Những dịch vụ này bao gồm dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần đang sinh sống trong các cơ sở lưu trú được cấp phép. Những dịch vụ này giúp xây dựng kỹ năng cho mọi người và cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Những dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không bao trả cho chi phí phòng và ăn uống khi lưu trú tại các cơ sở này.

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

- Những dịch vụ này bao gồm dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tâm thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng. Không dành cho những người cần chăm sóc tâm thần trong bệnh viện. Các dịch vụ được cung cấp tại các cơ sở được cấp phép 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không bao trả cho chi phí phòng và ăn uống đối với các cơ sở này.

#### ***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 ba giờ một ngày. Trong đó bao gồm trị liệu, tâm lý trị liệu và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

#### ***Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày***

- Chương trình này nhằm giúp những người có tình trạng tâm thần học và phát triển các kỹ năng ứng phó và kỹ năng sống để kiểm soát triệu chứng của mình hiệu quả hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Trong đó bao gồm trị liệu và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

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

- Đây là những dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện tâm thần được cấp phép. Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép quyết định xem một người có cần điều trị chuyên sâu cả ngày lẫn đêm cho tình trạng sức khỏe tâm thần của họ hay không. Nếu chuyên gia quyết định hội viên cần điều trị cả ngày lẫn đêm, hội viên phải ở lại bệnh viện 24 giờ một ngày.

### ***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 sức khỏe tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không có bệnh lý hoặc chấn thương thể chất cần điều trị vượt quá khả năng điều trị thông thường của các dịch vụ ngoại trú.

### ***Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi***

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi là những biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú chuyên sâu và ngắn hạn cho hội viên không quá 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Hội viên nhận những dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua quá trình thay đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn, cụ thể.

Các dịch vụ này là loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua quận nếu quý vị có vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để được nhận Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, 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 Trị Liệu Hành Vi 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 môi trường chăm sóc ngoài gia đình, nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể phối hợp với quý vị để quý vị có thể chuyển về nhà hoặc đến một môi trường gia đình, chẳng hạn như gia đình chăm sóc thay thế.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi 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 tăng cường những loại hành vi giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi 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. Quý vị sẽ có một chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi cho biết những việc mà quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị và nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi sẽ làm khi nhận dịch vụ này. Chương trình Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi cũng sẽ cho biết thời điểm và địa điểm sẽ thực hiện các dịch vụ. Nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể phối hợp với quý vị ở hầu hết những nơi mà quý vị có khả năng cần hỗ trợ. Những nơi này bao gồm nhà của quý vị, gia đình chăm sóc thay thế, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### ***Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu***

Đây là một dịch vụ quản lý trường hợp được nhắm mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ của Medi-Cal và được giới thiệu đến dịch vụ này dựa trên nhu cầu cần thiết về y tế. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp. Trong đó bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình để giúp đảm bảo có mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ em, gia đình của các em và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

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

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp căn cứ theo thể mạnh, được cá nhân hóa, hướng đến khách hàng, phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên nhu cầu của trẻ em.
- Tạo ra cách thức để mọi người cùng hợp tác vì trẻ em, gia đình, nhà cung cấp, v.v.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc giúp đáp ứng nhu cầu của trẻ
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ Em và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được chăm sóc bởi các hệ thống phục vụ trẻ em khác khi cần thiết.

### ***Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu***

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Trong đó bao gồm các biện pháp can thiệp căn cứ theo thể mạnh để cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần có thể cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn ở nhà và trong cộng đồng và cải thiện khả năng của gia đình trong việc hỗ trợ các em thực hiện việc đó.
- Nhóm Trẻ Em và Gia Đình cung cấp Dịch Vụ Tại Nhà Chuyên Sâu theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp. Dịch vụ này áp dụng chương trình dịch vụ tổng thể dành cho gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện. Cần có giấy giới thiệu dựa trên nhu cầu cần thiết về mặt y tế để nhận được các dịch vụ này.

### ***Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu***

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu cho phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu và thấu hiểu về chấn thương cho trẻ dưới 21 tuổi có nhu cầu cảm xúc và hành vi phức tạp. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Trong Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu, trẻ em được sắp xếp sống cùng phụ huynh Chăm Sóc Thay Thế Trị Liệu đã được đào tạo, giám sát và hỗ trợ.

### ***Liệu Pháp Tương Tác giữa Phụ Huynh và Con Cái (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT)***

- Liệu Pháp Tương Tác giữa Phụ Huynh và Con Cái (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT) là một chương trình hỗ trợ trẻ em từ 2-7 tuổi có những hành vi khó kiểm soát và giúp phụ huynh hoặc người chăm sóc học những cách mới để xử lý chúng. Các hành vi này có thể bao gồm trở nên tức giận hoặc không tuân thủ quy tắc.
- Qua PCIT, phụ huynh hoặc người chăm sóc sẽ đeo tai nghe trong khi chơi với trẻ trong một căn phòng vui chơi đặc biệt. Chuyên gia trị liệu quan sát từ một căn phòng khác hoặc qua video và đưa ra lời khuyên cho phụ huynh hoặc người chăm sóc thông qua tai nghe. Chuyên gia trị liệu giúp phụ huynh hoặc người chăm sóc học cách khuyến khích hành vi lành mạnh và cải thiện mối quan hệ với trẻ.

### ***Liệu Pháp Gia Đình Chức Năng (Functional Family Therapy, FFT)***

- Liệu Pháp Gia Đình Chức Năng (Functional Family Therapy, FFT) là một chương trình tư vấn ngắn hạn và tập trung dành cho các gia đình và thanh thiếu niên từ 11-18 tuổi có hành vi khó kiểm soát hoặc gặp vấn đề về quản lý cảm xúc. Trong đó có thể bao gồm vi phạm các quy tắc, đánh nhau hoặc dùng ma túy.

- FFT phối hợp với gia đình của thanh thiếu niên và đôi khi cả các thành viên khác trong hệ thống hỗ trợ của thanh thiếu niên như giáo viên hoặc bác sĩ để giúp giảm bớt hành vi không lành mạnh của thanh thiếu niên.

### ***Liệu Pháp Đa Hệ Thống (MST)***

- MST là một chương trình gia đình dành cho thanh thiếu niên từ 12-17 tuổi có biểu hiện gặp khó khăn nghiêm trọng về hành vi. MST thường được sử dụng cho thanh thiếu niên từng vướng vào vòng lao lý hoặc có nguy cơ vướng vào vòng lao lý, hoặc có nguy cơ bị đuổi khỏi nhà vì hành vi của mình.
- MST bao hàm hỗ trợ từ gia đình và cộng đồng trong quá trình trị liệu để giúp thanh thiếu niên khắc phục các hành vi như vi phạm pháp luật hoặc sử dụng ma túy. MST cũng giúp phụ huynh học hỏi các kỹ năng để hỗ trợ kiểm soát các hành vi này tại nhà, với bạn bè đồng trang lứa hoặc trong các môi trường cộng đồng khác.
- Thông qua MST, phụ huynh và người chăm sóc có thể học được cách xử lý những thách thức này với trẻ em và thanh thiếu niên. Họ cũng sẽ học được cách giải quyết tốt hơn các vấn đề tại nhà, với bạn bè hoặc trong khu phố. Chương trình tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và chú trọng giúp đỡ các gia đình tại nhà và cộng đồng của họ. Chương trình cũng phối hợp với các trường học, cảnh sát và tòa án.
- Tần suất các gia đình họp với chương trình có thể thay đổi. Một số gia đình có thể chỉ cần những buổi trao đổi tình hình ngắn gọn, trong khi những gia đình khác có thể họp hai giờ mỗi ngày hoặc mỗi tuần. Trợ giúp này thường kéo dài 3 đến 5 tháng.

### ***Tái Hòa Nhập cho Những Người Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên liên quan đến hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ được cung cấp bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc, lập kế hoạch sau khi được trả tự do và phóng thích, dịch vụ phòng thí

nghiệm và X-quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ Chương Trình Điều Trị Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc khi được trả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, các cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:

- Nếu dưới 21 tuổi bị tạm giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
  - Nếu là người trưởng thành, bị tạm giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal (khác nhau theo quận)***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal thúc đẩy phục hồi, khả năng phục hồi, tham gia, hòa nhập xã hội, tự chăm sóc, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định sở trường 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 tiếp nhận đồng thời với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal là một người đã có kinh nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong giai đoạn phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới chỉ dẫn của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn giấy phép hoặc đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và theo nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực hỗ trợ, 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 khả năng tự biện hộ.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.

- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

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

- Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần.
- Các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe đã cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động tại địa điểm mà quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà của quý vị, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm ứng phó nhanh chóng, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu động cũng sẽ thực hiện chuyển giao tận tình hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### ***Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực (Assertive Community Treatment, ACT) (khác nhau theo quận)***

- ACT là dịch vụ hỗ trợ nhu cầu của những người có vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Những người cần ACT thường đã thăm khám tại bệnh viện, đến phòng cấp cứu, lưu trú tại các trung tâm điều trị và/hoặc từng vướng vào vòng lao lý. Họ cũng có thể từng là người vô gia cư hoặc không thể nhận hỗ trợ từ các phòng khám thông thường.
- ACT điều chỉnh dịch vụ phù hợp với từng cá nhân và nhu cầu của riêng họ. ACT hướng đến mục tiêu giúp mọi người cảm thấy tốt hơn và học cách sinh sống trong cộng đồng. Một nhóm các chuyên gia khác nhau cùng phối hợp cung cấp đầy đủ các loại hình hỗ trợ và điều trị. Nhóm này giúp đỡ mọi người về sức khỏe tâm thần, dạy họ các kỹ năng sống quan trọng, điều phối dịch vụ chăm sóc và cung cấp hỗ

trợ trong cộng đồng. ACT hướng tới mục tiêu tổng thể là giúp từng cá nhân phục hồi từ tình trạng sức khỏe hành vi và sống tốt hơn trong cộng đồng mình.

- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp ACT. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực Liên Quan Pháp Y (Forensic Assertive Community Treatment, FACT) (khác nhau theo quận)***

- FACT là dịch vụ hỗ trợ nhu cầu của những người có vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và cũng từng vướng vào vòng lao lý. Chương trình này hoạt động giống như chương trình ACT, nhưng đi kèm với một số tính năng bổ sung để hỗ trợ những người có nguy cơ cao hoặc trước đây đã từng liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự.
- Nhóm FACT bao gồm các chuyên gia được đào tạo đặc biệt để thấu hiểu nhu cầu của những người từng vướng vào vòng lao lý. Họ cung cấp các loại hình hỗ trợ và điều trị tương đồng với ACT, như giúp đỡ về sức khỏe hành vi, dạy kỹ năng sống, điều phối dịch vụ chăm sóc và cung cấp hỗ trợ cộng đồng.
- Họ hướng đến mục tiêu giúp từng cá nhân cảm thấy tốt hơn, tránh gây rối và sống lành mạnh hơn trong cộng đồng mình.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp FACT. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Chăm Sóc Chuyên Biệt Phối Hợp (Coordinated Specialty Care, CSC) dành cho Giai Đoạn Loạn Thần Đầu Tiên (First Episode Psychosis, FEP) (khác nhau theo quận)***

- CSC là dịch vụ hỗ trợ những người gặp phải tình trạng loạn thần lần đầu tiên. Loạn thần có nhiều triệu chứng, bao gồm nhìn hoặc nghe thấy những thứ mà người khác không nhìn hoặc nghe thấy. CSC cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và kết hợp

trong giai đoạn loạn thần ban đầu, giúp tránh phải nhập viện, đến phòng cấp cứu, dành thời gian tại các trung tâm điều trị, vướng vào vòng lao lý, sử dụng chất gây nghiện và tình trạng vô gia cư.

- CSC chú trọng vào từng cá nhân và nhu cầu riêng của họ. Một nhóm các chuyên gia khác nhau cùng phối hợp cung cấp đầy đủ các loại hình hỗ trợ. Họ giúp đỡ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy các kỹ năng sống quan trọng, điều phối dịch vụ chăm sóc và cung cấp hỗ trợ trong cộng đồng. Họ hướng đến mục tiêu giúp mọi người cảm thấy tốt hơn, kiểm soát các triệu chứng và sống tốt trong cộng đồng.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp CSC cho FEP. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

#### ***Dịch Vụ Câu Lạc Bộ (khác nhau theo quận)***

- Câu Lạc Bộ là những địa điểm đặc biệt giúp mọi người phục hồi từ các tình trạng sức khỏe hành vi. Họ chú trọng vào điểm mạnh của mọi người và thiết lập một cộng đồng hỗ trợ.
- Tại một Câu Lạc Bộ, mọi người có thể tìm việc làm, kết bạn, học hỏi những điều mới mẻ và phát triển kỹ năng để nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần. Mọi người cũng phối hợp cùng với nhân viên Câu Lạc Bộ để đóng góp vào các nhu cầu chung của Câu Lạc Bộ, chẳng hạn như chuẩn bị bữa trưa cho các thành viên khác. Mục tiêu là giúp mọi người trở thành thành viên của cộng đồng, khuyến khích người khác đạt được mục tiêu của mình và nâng cao chất lượng cuộc sống tổng thể.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Câu Lạc Bộ. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

## ***Dịch Vụ Nâng Cao của Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (Community Health Worker, CHW)***

### ***(khác nhau theo quận)***

- CHW là những nhân viên y tế được đào tạo đặc biệt và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Dịch Vụ Nâng Cao của CHW nhằm mục đích hỗ trợ ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên nghiêm trọng hơn. Dịch Vụ Nâng Cao của CHW bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như dịch vụ phòng ngừa thông thường của CHW, nhưng được điều chỉnh phù hợp cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp thêm hỗ trợ để duy trì sức khỏe cho những hội viên này.
- Trong số này bao gồm một số dịch vụ như: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; các vấn đề về sức khỏe hành vi, sức khỏe chu sinh và sức khỏe răng miệng; cũng như phòng ngừa thương tích; nâng cao và tư vấn sức khỏe, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Nâng Cao của CHW. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Hỗ Trợ Việc Làm (khác nhau theo quận)***

- Mô hình Hỗ Trợ và Thu Xếp Cá Nhân (IPS) trong Hỗ Trợ Việc Làm là một dịch vụ giúp đỡ những người có nhu cầu về sức khỏe tâm thần nghiêm trọng tìm và duy trì việc làm cạnh tranh trong cộng đồng mình.
- Khi tham gia Hỗ Trợ Việc Làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả việc làm tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi từ tình trạng sức khỏe hành vi.
- Chương trình này cũng hỗ trợ nâng cao tính tự lập, cảm giác hòa nhập cũng như sức khỏe và tình trạng khỏe mạnh tổng thể.

- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Hỗ Trợ Việc Làm. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch Vụ Dễ Tiếp Cận (khác nhau theo quận)***

- Dịch Vụ Chuyển Tiếp Cộng Đồng Dễ Tiếp Cận giúp đỡ những người đang điều trị dài hạn tại bệnh viện hoặc cơ sở tâm thần, hoặc có nguy cơ phải lưu trú dài hạn. Chương trình này phối hợp với quý vị, gia đình quý vị, bệnh viện hoặc cơ sở y tế, cũng như những người hỗ trợ khác để giúp quý vị tái hòa nhập cộng đồng. Mục tiêu là giúp quý vị tránh phải lưu trú dài hạn tại bệnh viện tâm thần hoặc các trung tâm chăm sóc khác.

### **Dịch Vụ Điều Trị Tình Trạng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện**

#### ***Dịch Vụ của Quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal Là Gì?***

Dịch vụ của quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal dành cho những người có tình trạng sử dụng chất gây nghiện, có nghĩa là họ có thể dùng rượu hoặc các loại ma túy khác sai mục đích, hoặc những người có thể có nguy cơ hình thành tình trạng sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị. 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 dịch vụ chăm sóc. Những công việc này bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có hiệu quả hay không.

Các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ phối hợp với quý vị để xác định tần suất nhận dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

### ***Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (American Society of Addiction Medicine, ASAM)***

Quận hoặc nhà cung cấp sẽ sử dụng công cụ của Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ để tìm mức độ chăm sóc phù hợp. Những loại dịch vụ này được mô tả là “các mức độ chăm sóc” và được định nghĩa dưới đây.

### ***Khám Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh và Giới Thiệu Điều Trị (Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 0.5)***

Khám Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh và Giới Thiệu Điều Trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) về Rượu và Ma Túy không phải là một phúc lợi của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal. Đó là một phúc lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc do Medi-Cal quản lý và Trả Phí Theo Dịch Vụ của Medi-Cal dành cho những hội viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích được bao trả bao gồm dịch vụ này cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên.

### ***Dịch Vụ Can Thiệp Sớm***

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal được bao trả dành cho những hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội viên nào dưới 21 tuổi được sàng lọc và xác định là có nguy cơ gặp phải tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào được bao trả theo cấp độ dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Không bắt buộc phải chẩn đoán rối loạn sử dụng chất kích thích đối với các dịch vụ can thiệp sớm dành cho hội viên dưới 21 tuổi.

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

Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ được mô tả trước đó trong sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua phúc lợi được gọi là Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Để có thể nhận các dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, hội viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. Phúc lợi này bao trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp cải thiện các tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng dễ chịu hơn được coi là giúp ích cho tình trạng đó và được bao trả dưới dạng dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Các tiêu chí tiếp cận đối với các hội viên dưới 21 tuổi khác và linh hoạt hơn so với tiêu chí tiếp cận đối với người lớn tiếp cận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal, để đáp ứng yêu cầu Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ cũng như ý định phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ này, vui lòng gọi cho quận của mình hoặc truy cập [trang web Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe \(Department of Health Care Services, DHCS\)](#).

#### ***Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 1)***

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp tối đa chín giờ một tuần đối với các hội viên là người trưởng thành và ít hơn sáu giờ một tuần đối với các hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể nhận được nhiều giờ hơn dựa trên nhu cầu của mình. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi người được cấp phép, chẳng hạn như cố vấn, trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn (cá nhân và theo nhóm), trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không chứa opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

#### ***Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 2.1)***

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp tối thiểu chín giờ đến tối đa 19 giờ một tuần cho các hội viên là người lớn và tối thiểu sáu giờ đến tối đa 19 giờ một

tuần cho các hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên nhu cầu y tế cá nhân. Các dịch vụ chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong một môi trường có tổ chức. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm các dịch vụ giống như Dịch Vụ Ngoại Trú. Khác biệt chính là số giờ phục vụ nhiều hơn.

### ***Nhập Viện Một Phần (khác nhau theo quận) (Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 2.5)***

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận được dịch vụ này theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận nơi họ sống.
- Các dịch vụ Nhập Viện Một Phần bao gồm 20 giờ phục vụ trở lên mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện một phần thường có quyền tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng thí nghiệm, cũng như đáp ứng các nhu cầu đã xác định đảm bảo giám sát hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết phù hợp tại phòng khám. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, với những điểm khác biệt chính là gia tăng số giờ và khả năng tiếp cận thêm các dịch vụ y tế.

### ***Điều Trị Lưu Trú (tùy thuộc vào ý kiến cho phép của quận) (Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 3.1 – 4.0)***

- Điều Trị Lưu Trú là một chương trình cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho những hội viên được chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội viên sẽ sống tại cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng sống độc lập và giao tiếp bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp;

tuy nhiên, cũng có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa và điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị lưu trú. Các nhà cung cấp và người lưu trú phối hợp cùng nhau để xác định các rào cản, đặt ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị ứng phó với các tác nhân gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân và các kỹ năng xã hội, và tham gia vào quá trình chăm sóc dài hạn.

- Các dịch vụ lưu trú yêu cầu ý kiến cho phép trước của quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal.
- Dịch Vụ Lưu Trú bao gồm tiếp nhận và đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng chất dạng thuốc phiện, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú được yêu cầu cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc giúp hội viên nhận được thuốc điều trị nghiện bên ngoài. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú không đáp ứng yêu cầu này bằng cách chỉ cung cấp thông tin liên hệ cho các nhà cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Lưu Trú phải cung cấp và kê toa thuốc cho những hội viên được bao trả theo Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal.

***Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (tùy thuộc vào ý kiến cho phép của quận) (khác nhau theo quận)  
(Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ Mức 3.1 – 4.0)***

- Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp trong bối cảnh 24 giờ cung cấp dịch vụ đánh giá, theo dõi, giám sát y tế và điều trị nghiện theo hướng dẫn chuyên nghiệp trong môi trường dành cho bệnh nhân nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực

tiếp; tuy nhiên, cũng có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa và điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị nội trú.

- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú được tổ chức chặt chẽ và có thể có bác sĩ tại chỗ 24 giờ hàng ngày, cùng các Y Tá Đã Đăng Ký, chuyên gia tư vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng Rượu và các rối loạn sử dụng chất không chứa opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

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

- Chương Trình Điều Trị Ma Túy là các chương trình bên ngoài bệnh viện cung cấp thuốc để điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Các Chương trình Điều trị Ma túy được yêu cầu cung cấp thuốc cho các hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Hội viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tư vấn mỗi tháng theo lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị Ma Túy bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không chứa opioid khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

### ***Quản Lý Cai Nghiện***

- Dịch vụ quản lý cai nghiện mang tính khẩn cấp và được cung cấp trên cơ sở ngắn hạn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi thực hiện đầy đủ đánh giá. Dịch vụ quản lý cai nghiện có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, lưu trú hoặc nội trú.

- Bất kể loại môi trường nào, hội viên sẽ được giám sát trong quá trình quản lý cai nghiện. Các hội viên nhận dịch vụ quản lý cai nghiện trong môi trường lưu trú hoặc nội trú phải sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi một bác sĩ được cấp phép hoặc người kê đơn được cấp phép.
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm đánh giá, điều phối chăm sóc, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Nghiện đối với rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không chứa opioid khác, theo dõi và dịch vụ phục hồi.

### ***Thuốc Điều Trị Nghiện***

- Dịch Vụ Thuốc Điều Trị Nghiện được cung cấp ở các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều Trị Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị tình trạng rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Hội viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
  - Acamprosate Calcium
  - Buprenorphine Hydrochloride
  - Thuốc Tiêm Giải Phóng Kéo Dài Buprenorphine (Sublocade)
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
  - Naloxone Hydrochloride
  - Naltrexone (dạng uống)
  - Hỗn Dịch Tiêm Naltrexone Microsphere (Vivitrol)
  - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Methadone (chỉ được Các Chương Trình Điều Trị Ma Túy cung cấp)
- Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp cùng các dịch vụ sau: đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc,

giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal, ví dụ như bao gồm Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị Lưu Trú.

- Những hội viên cũng có thể tiếp cận Thuốc Điều Trị Nghiện bên ngoài quận thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal. Chẳng hạn như, Thuốc Điều Trị Nghiện như buprenorphine, có thể được kê toa bởi một số người kê toa tại các cơ sở chăm sóc chính phối hợp với chương trình chăm sóc được quản lý và có thể được cung cấp hoặc quản lý tại nhà thuốc.

### ***Tái Hòa Nhập cho Những Người Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp***

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên liên quan đến hệ thống tư pháp tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ được cung cấp bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, hỗ trợ đồng đẳng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ thuốc, lập kế hoạch sau khi được trả tự do và phóng thích, dịch vụ phòng thí nghiệm và X-quang, thông tin thuốc, dịch vụ hỗ trợ và hỗ trợ ghi danh với nhà cung cấp thích hợp, ví dụ Chương Trình Điều Trị Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc khi được trả tự do. Để nhận được các dịch vụ này, các cá nhân phải là hội viên Medi-Cal hoặc CHIP và:
  - Nếu dưới 21 tuổi bị tạm giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
  - Nếu là người trưởng thành, bị tạm giữ và đáp ứng một trong những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal (khác nhau theo quận)***

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal thúc đẩy phục hồi, khả năng phục hồi, tham gia, hòa nhập xã hội, tự chăm sóc, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định sở trường 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 tiếp nhận đồng thời với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal. Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal là một người đã có kinh nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong giai đoạn phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, được các quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới chỉ dẫn của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn giấy phép hoặc đăng ký với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal bao gồm huấn luyện cá nhân và theo nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực hỗ trợ, 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 khả năng tự biện hộ.
- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể họ sống ở quận nào.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Dịch Vụ Phục Hồi***

- Dịch Vụ Phục Hồi có thể quan trọng đối với quá trình hồi phục và sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe của quý vị. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe của mình, sử dụng các chiến lược hỗ

trợ tự quản lý hiệu quả và tổ chức các nguồn lực nội bộ và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.

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

### ***Điều Phối Chăm Sóc***

- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm các hoạt động nhằm điều phối dịch vụ chăm sóc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời cung cấp kết nối với các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Điều Phối Chăm Sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có thể diễn ra ở các cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, kể cả trong cộng đồng của quý vị.
- Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc bao gồm việc điều phối với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, dịch vụ đưa đón và nhà ở.

### ***Quản Lý Dự Phòng (khác nhau theo quận)***

- Những hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là phương pháp điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện dựa trên bằng chứng, trong đó những hội viên đủ điều kiện sẽ

tham gia vào dịch vụ Quản Lý Dự Phòng ngoại trú có cấu trúc kéo dài 24 tuần, sau đó là sáu tháng trở lên điều trị bổ sung và các dịch vụ hỗ trợ phục hồi không có các biện pháp khuyến khích.

- 12 tuần đầu của dịch vụ Quản Lý Dự Phòng bao gồm một loạt các biện pháp khuyến khích để đạt được các mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất gây nghiện (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine). Những người tham gia phải đồng ý xét nghiệm ma túy bằng nước tiểu thường xuyên như được dịch vụ Quản Lý Dự Phòng xác định. Biện pháp khuyến khích bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng chỉ dành cho những hội viên đang nhận dịch vụ trong môi trường không lưu trú do nhà cung cấp tham gia điều hành và đã ghi danh tham gia một khóa điều trị cá nhân hóa và toàn diện.

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

- Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp nếu quý vị đang gặp khủng hoảng sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe đã cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động tại địa điểm mà quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà của quý vị, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm ứng phó nhanh chóng, đánh giá cá nhân và ổn định cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu động cũng sẽ thực hiện chuyển giao tận tình hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.

### ***Các Phương Pháp Chăm Sóc Sức Khỏe Truyền Thống***

- Các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống được kỳ vọng sẽ cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc phù hợp về văn hóa; hỗ trợ khả năng phục vụ

bệnh nhân của các cơ sở y tế này; duy trì và bảo vệ sức khỏe; cải thiện kết quả sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm chăm sóc; cũng như giảm bớt tình trạng bất bình đẳng hiện nay trong khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

- Các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống bao hàm hai loại dịch vụ mới: Các dịch vụ của Thầy Thuốc Truyền Thống và Người Hỗ Trợ Tự Nhiên. Các dịch vụ của Thầy Thuốc Truyền Thống bao gồm liệu pháp âm nhạc (chẳng hạn như âm nhạc và các ca khúc truyền thống, khiêu vũ, đánh trống), tâm linh (chẳng hạn như nghi lễ, tục lệ, phương thuốc thảo dược) và các phương pháp tích hợp khác. Các dịch vụ của Người Hỗ Trợ Tự Nhiên có thể giúp định hướng, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự kiểm soát và hỗ trợ sau chấn thương.
- Liên hệ với quận của quý vị theo số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

### ***Dịch Vụ Nâng Cao của Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (Community Health Worker, CHW)***

#### ***(khác nhau theo quận)***

- CHW là những nhân viên y tế được đào tạo đặc biệt và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Dịch Vụ Nâng Cao của CHW nhằm mục đích hỗ trợ ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên nghiêm trọng hơn. Dịch Vụ Nâng Cao của CHW bao gồm tất cả các phần và quy tắc giống như dịch vụ phòng ngừa thông thường của CHW, nhưng được điều chỉnh phù hợp cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp thêm hỗ trợ để duy trì sức khỏe cho những hội viên này.
- Trong sổ này bao gồm một số dịch vụ như: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; các vấn đề về sức khỏe hành vi, sức khỏe chu sinh và sức khỏe răng miệng; cũng như phòng ngừa thương tích; nâng cao và tư vấn sức khỏe, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật.

Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Dịch Vụ Nâng Cao của CHW. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

### ***Hỗ Trợ Việc Làm (khác nhau theo quận)***

- Mô hình Hỗ Trợ và Thu Xếp Cá Nhân (IPS) trong Hỗ Trợ Việc Làm là một dịch vụ giúp đỡ những người có nhu cầu về sức khỏe tâm thần nghiêm trọng tìm và duy trì việc làm cạnh tranh trong cộng đồng mình.
- Khi tham gia Hỗ Trợ Việc Làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả việc làm tốt hơn và hỗ trợ quá trình phục hồi từ tình trạng sức khỏe hành vi.
- Chương trình này cũng hỗ trợ nâng cao tính tự lập, cảm giác hòa nhập cũng như sức khỏe và tình trạng khỏe mạnh tổng thể.
- Các quận tham gia không bắt buộc phải cung cấp Hỗ Trợ Việc Làm. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để tìm hiểu xem quận của quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không

## **DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ XA**

Không phải lúc nào quý vị cũng cần liên hệ trực tiếp và gặp trực tiếp nhà cung cấp để nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào dịch vụ của quý vị, quý vị có thể nhận dịch vụ qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Nhà cung cấp nên giải thích cho quý vị về cách sử dụng điện thoại hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa và đảm bảo quý vị đồng ý trước khi bắt đầu dịch vụ qua điện thoại hoặc bằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ thông qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc điện thoại, quý vị có thể lựa chọn sau này để nhận dịch vụ của mình trực tiếp hoặc gặp trực tiếp. Một số loại dịch vụ sức khỏe hành vi không thể chỉ được cung cấp thông qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc điện thoại vì các loại dịch vụ này yêu cầu quý vị phải ở một địa điểm cụ thể cho dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị lưu trú hoặc dịch vụ bệnh viện.

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

### **Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mong Muốn Từ Quận Của Tôi Thì Sao?**

Quận của quý vị phải có cách để quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ mà quý vị muốn hoặc đang nhận được. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm các quy trình sau:

- Quy Trình Phàn Nàn: Lời nói hoặc văn bản bày tỏ cảm giác không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp hoặc quận. Tham khảo mục Quy Trình Phàn Nàn trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Khiếu Nại: Khiếu nại là khi quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi dịch vụ của quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc giảm các dịch vụ) hoặc không bao trả cho các dịch vụ này. Tham khảo mục Quy Trình Khiếu Nại trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang: Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) nếu quận từ chối khiếu nại của quý vị. Tham khảo mục Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quá trình nộp đơn phàn nàn, khiếu nại 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 được. Khi nộp đơn phàn nàn hoặc khiếu nại, quý vị có thể 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 hành vi của mình. Đơn phàn nàn và khiếu nại cũng giúp cho quận bằng cách cung cấp cho họ những thông tin họ có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị, nhà cung cấp và phụ huynh/người giám hộ về kết quả sau khi phàn nàn hoặc khiếu nại của

quý vị hoàn tất. Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả sau khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoàn tất.

**Lưu ý:** Tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.

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

Quận sẽ giúp giải thích các quy trình này cho quý vị và phải hỗ trợ quý vị nộp đơn phàn nàn, khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định quý vị có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là “khiếu nại 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 cả nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy liên hệ với quận theo số điện thoại được in trên trang bìa của sổ tay này. Quận phải cung cấp cho quý vị hỗ trợ hợp lý trong việc hoàn thành các mẫu đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến phàn nàn hoặc khiếu nại. Hỗ trợ bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch viên và số điện thoại miễn cước có TTY/TDD và khả năng thông dịch.

### **Nếu Quý Vị Cần Hỗ Trợ Thêm**

*Liên hệ với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra:*

- Số điện thoại: 1-888-452-8609, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ).

**HOẶC**

- E-mail: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Xin lưu ý:** Lời nhắn qua e-mail không được coi là bảo mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào lời nhắn qua e-mail).

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. Để hỏi về quyền Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của mình, quý vị có thể liên hệ với Bộ Phận Giải Đáp Thắc Mắc Công Chúng và Phản Hồi thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại sau: **1-800-952-5253** (đối với TTY, hãy gọi số **1-800-952-8349**).

## Phàn Nàn

### *Phàn Nàn Là Gì?*

Phàn nàn là mọi bày tỏ cảm giác không hài lòng của quý vị đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần không thuộc phạm vi áp dụng của quy trình khiếu nại hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Phàn nàn bao gồm mối quan ngại về chất lượng chăm sóc, cách nhân viên và nhà cung cấp đối xử với quý vị, cũng như những bất đồng về các quyết định liên quan đến dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Ví dụ về phàn nàn:

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

### *Quy Trình Phàn Nàn Là Gì?*

Quy trình phàn nàn sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để gửi phàn nàn của quý vị bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không khiến quý vị mất quyền lợi hoặc dịch vụ của mình hoặc không gây bất lợi cho nhà cung cấp của quý vị.

- Cho phép quý vị phê duyệt cho một người khác hành động thay mặt mình. Đây có thể là một nhà cung cấp hoặc một người bảo vệ quyền lợi. Nếu đồng ý để một người khác thay mặt quý vị hành động, quý vị có thể được yêu cầu ký vào mẫu đơn ủy quyền, qua đó cho phép quận của quý vị tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng người được phê duyệt quyết định về phàn nàn có đủ trình độ để đưa ra quyết định và không phải là người đã tham gia vào bất kỳ mức độ xem xét hoặc quyết định trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và của chính quý vị.
- Đảm bảo kết quả phàn nàn được cung cấp trong thời gian quy định.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Phàn Nàn?***

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

### ***Tôi Có Thể Nộp Đơn Phàn Nàn Bằng Cách Nào?***

Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Tiếp Cận 24/7 miễn cước của quận bất cứ lúc nào để nhận được hỗ trợ về phàn nàn. Quý vị có thể gửi phàn nàn bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Không nhất thiết phải gửi văn bản sau khi phàn nàn bằng lời nói. Nếu quý vị nộp đơn phàn nàn bằng văn bản, xin lưu ý những điều sau: Quận sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp. Nếu quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi thư phàn nàn bằng văn bản quý vị đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của sổ tay này.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Biết Quận Đã Nhận Được Phàn Nàn Của Tôi Hay Chưa?***

Quận phải gửi cho quý vị một lá thư bằng văn bản để cho quý vị biết phàn nàn của quý vị đã được tiếp nhận trong vòng năm ngày theo lịch kể từ ngày nhận. Miễn trừ được áp dụng khi phàn nàn được tiếp nhận qua điện thoại hoặc trực tiếp, trong đó quý vị đồng ý rằng vấn đề đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, khi đó quý vị có thể không nhận được thư thông báo.

### ***Khi Nào Phàn Nàn Của Tôi Sẽ Được Quyết Định?***

Quận phải đưa ra quyết định về phàn nàn của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nộp đơn phàn nàn.

### ***Làm Thế Nào Để Tôi Biết Quận Đã Ra Quyết Định Về Đơn Phàn Nàn Của Tôi Hay Chưa?***

Khi đã ra quyết định về phàn nàn của quý vị, quận sẽ:

- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị phê duyệt văn bản thông báo về quyết định;
- Gửi cho quý vị hoặc người được quý vị phê duyệt một Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi để thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định khiếu nại đúng hạn;
- Tư vấn cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

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

**Lưu ý:** Quận phải cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi vào ngày hết hạn quy định. Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi.

### ***Có Thời Hạn Nộp Đơn Phàn Nàn Không?***

Không, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn bất kỳ lúc nào. Xin hãy thông báo ngay các vấn đề cho quận. Quận sẽ luôn phối hợp cùng quý vị tìm ra giải pháp để giải quyết mối quan ngại của quý vị.

### **Khiếu Nại**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại khi không đồng ý với quyết định của quận về các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu xem xét quyết định của quận bằng cách sử dụng:

- Quy Trình Khiếu Nại Tiêu Chuẩn.

HOẶC

- Quy Trình Khiếu Nại Cấp Tốc.

**Lưu ý:** Hai loại khiếu nại này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện khiếu nại cấp tốc (xem phần bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị hoàn thành các mẫu đơn và thực hiện các bước theo thủ tục khác để nộp đơn khiếu nại, bao gồm chuẩn bị khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của mẫu đơn trên trang web của họ hoặc cung cấp cho quý vị mẫu đơn theo yêu cầu của quý vị. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị trong việc yêu cầu tiếp tục các phúc lợi trong quá trình khiếu nại quyết định bất lợi đối với phúc lợi theo quy định của liên bang.

### ***Quy Trình Khiếu Nại Tiêu Chuẩn Có Tác Dụng Gì?***

Quy Trình Khiếu Nại Tiêu Chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị gửi khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản.
- Đảm bảo rằng khi nộp đơn khiếu nại, quý vị sẽ không mất quyền lợi hoặc dịch vụ của mình hoặc không gây bất lợi cho nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác (bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi) hành động thay mặt quý vị. Xin lưu ý: Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, quận có thể yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
- Được tiếp tục nhận phúc lợi khi yêu cầu khiếu nại trong khung thời gian yêu cầu. Xin lưu ý: Khoảng thời gian này là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi được gửi cho quý vị qua đường bưu điện hoặc trao tận tay.
- Hãy chắc chắn rằng quý vị không phải trả tiền để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi đang chờ xử lý khiếu nại và nếu quyết định cuối cùng của khiếu nại nghiêng về quyết định bất lợi đối với phúc lợi của quận.
- Đảm bảo rằng những người ra quyết định về khiếu nại của quý vị đủ năng lực 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 xem xét hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và biện luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người được quý vị phê duyệt hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của hội viên đã qua đời được tham gia với tư cách là các bên tham gia khiếu nại.
- Cung cấp cho quý vị văn bản từ quận của quý vị xác nhận rằng khiếu nại của quý vị đang được duyệt xét.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi hoàn tất quy trình khiếu nại.

### ***Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Trong Trường Hợp Nào?***

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với quận của mình khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp đã ký hợp đồng xác định rằng quý vị không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đề xuất một dịch vụ sức khỏe hành vi cho quý vị và yêu cầu ý kiến chấp thuận từ quận của quý vị, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại dịch vụ hoặc tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị yêu cầu sự chấp thuận từ quận, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin và không hoàn thành quy trình chấp thuận đúng hạn.
- Quận không cung cấp dịch vụ dựa trên các mốc thời gian được xác định trước.
- Quý vị cảm thấy rằng quận không đáp ứng nhu cầu của quý vị đúng hạn.
- Phàn nàn, khiếu nại hoặc khiếu nại cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết.

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

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại thông qua một trong ba phương thức sau:

- Gọi đến số điện thoại miễn phí của quận được in trên trang bìa của sổ tay này. Sau khi gọi điện, quý vị cũng sẽ phải nộp đơn khiếu nại bằng văn bản tiếp theo; hoặc
- Gửi đơn khiếu nại qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì có 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). Lưu ý: Nếu không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại qua đường bưu điện trực tiếp đến địa chỉ ghi ở mặt trước của sổ tay này; hoặc
- Gửi khiếu nại qua e-mail hoặc fax. Vui lòng tham khảo phần 'Thông Tin Liên Hệ của Quận' trong sổ tay này để tìm phương pháp gửi khiếu nại phù hợp (ví dụ: email, fax).

### ***Làm Thế Nào Để Biết Khiếu Nại Của Tôi Đã Được Quyết Định?***

Quý vị hoặc người được quý vị phê duyệt sẽ nhận được văn bản thông báo từ quận về quyết định đối với khiếu nại của quý vị. Trong thông báo sẽ có các thông tin sau:

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

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

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

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

Quận phải ra quyết định đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.

### ***Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày Để Có Quyết Định Đối Với Khiếu Nại Thì Sao?***

Nếu đáp ứng các tiêu chí cho quy trình khiếu nại cấp tốc, khiếu nại có thể được hoàn thành nhanh hơn.

### ***Khiếu Nại Cấp Tốc Là Gì?***

Quy trình khiếu nại cấp tốc tuân theo quy trình tương tự như quy trình khiếu nại tiêu chuẩn nhưng được hoàn thành nhanh hơn. Dưới đây là thông tin bổ sung liên quan đến khiếu nại cấp tốc:

- Quý vị phải cho thấy rằng việc chờ khiếu nại tiêu chuẩn có thể khiến tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trở nên trầm trọng hơn.
- Quy trình khiếu nại cấp tốc tuân theo các thời hạn khác với quy trình khiếu nại tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để xem xét các khiếu nại cấp tốc.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu khiếu nại cấp tốc bằng lời nói.
- Quý vị không cần phải đưa ra yêu cầu khiếu nại cấp tốc bằng văn bản.

### ***Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Tốc Trong Trường Hợp Nào?***

Nếu việc phải chờ tới 30 ngày để có quyết định khiếu nại 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 khiếu nại cấp tốc.

### ***Thông Tin Bổ Sung Liên Quan Đến Khiếu Nại Cấp Tốc:***

- Nếu khiếu nại của quý vị đáp ứng các yêu cầu đối với quy trình khiếu nại cấp tốc, quận sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại.
- Nếu quận xác định rằng khiếu nại của quý vị không đáp ứng các tiêu chí để được khiếu nại cấp tốc, họ phải thông báo bằng lời nói kịp thời cho quý vị và sẽ gửi cho quý vị văn bản thông báo trong vòng hai ngày theo lịch, trong đó giải thích lý do cho

quyết định của họ. Sau đó, khiếu nại của quý vị sẽ tuân theo các khung thời gian khiếu nại tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này.

- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận cho rằng khiếu nại của quý vị không đáp ứng các tiêu chí khiếu nại cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu khiếu nại cấp tốc của mình, quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng sẽ được thông báo bằng lời nói và bằng văn bản.

## **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang**

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

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một buổi đánh giá độc lập do thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) tiến hành để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Vui lòng truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Xã Hội California tại

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết các nguồn lực hỗ trợ bổ sung.

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

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, để giải quyết trường hợp của quý vị.
- Tìm hiểu cách yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Tìm hiểu về các quy định chi phối cách thức đại diện trong Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Yêu cầu tiếp tục hưởng phúc lợi 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 yêu cầu.
- Không phải trả tiền để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đang chờ xử lý và nếu quyết định cuối cùng nghiêng về quyết định bất lợi đối với phúc lợi của quận.

### ***Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn 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 nếu:

- Quý vị đã nộp đơn khiếu nại và nhận được thư giải quyết khiếu nại cho biết quận đã từ chối yêu cầu khiếu nại của quý vị.
- Phàn nàn, khiếu nại hoặc khiếu nại cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.

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

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

- Trực tuyến: trên trang web của Ban Quản Lý Trường Hợp Khiếu Nại thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Băng Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến ban phúc lợi quận theo địa chỉ được ghi trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi hoặc gửi qua đường bưu điện đến:  
**California Department of Social Services**  
**State Hearings Division**  
**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37**  
**Sacramento, CA 94244-2430**
- Qua Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

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

- Qua Điện Thoại:
  - *Bộ Phận Điều Trần Cấp Tiểu Bang*, theo số điện thoại miễn cước **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
  - *Bộ Phận Giải Đáp Thắc Mắc Công Chúng và Phản Hồi*, theo số điện thoại miễn cước **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

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

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định đối với khiếu nại bằng văn bản của quận để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Nếu không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc 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?***

Có, nếu quý vị hiện đang tiếp nhận các dịch vụ được phép và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị 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 thông báo quyết định đối với khiếu nại được đóng dấu bưu điện hoặc gửi cho quý vị. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần trước ngày quận của quý vị thông báo rằng dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc giảm bớt.

#### **Lưu ý:**

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

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

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

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

Nếu quý vị cho rằng việc chờ 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. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều

Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Cấp Tốc bằng cách tự viết thư hoặc yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư cho quý vị. Trong thư phải cung cấp các thông tin sau:

1. Giải thích chi tiết việc chờ tới 90 ngày để trường hợp của quý vị được quyết định có thể 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.
2. Yêu cầu một “phiên điều trần cấp tốc” và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của quý vị.

Bộ Phận Điều Trần Cấp Tiểu Bang thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ xem xét yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc của quý vị và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu của quý vị được phê duyệt, một phiên điều trần sẽ được lên lịch và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Bộ Phận Điều Trần Cấp Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## CHỈ THỊ TRƯỚC

### Chỉ Thị Trước là gì?

Quý vị có quyền có chỉ thị trước. Chỉ thị trước là tài liệu bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị luật pháp California công nhận. Đôi khi quý vị có thể nghe nói chỉ thị trước được mô tả là di chúc sống hoặc giấy ủy quyền lâu dài. Chỉ thị trước bao gồm thông tin về việc 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. 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.

Quận phải triển khai chương trình chỉ thị trước. Quận phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị trước và giải thích về luật pháp tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu muốn yêu cầu thông tin, quý vị cần gọi số điện thoại trên trang bìa của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể nhận được một mẫu đơn chỉ thị trước từ quận 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**

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

### Trách Nhiệm của Quận

#### *Quận Của Tôi Có Trách Nhiệm Gì?*

Quận có trách nhiệm như sau:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp sàng lọc hoặc đánh giá để xác định quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn cước, phản hồi 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần có thể cho quý vị biết làm thế nào để nhận được dịch vụ từ quận. Gọi số điện thoại của quận được in trên trang bìa của sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi gần đó để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của quý vị bao trả khi cần thiết.
- Thông báo và giáo dục cho quý vị về các dịch vụ được cung cấp theo quận.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí cho quý vị và nếu cần, cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị.
- 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 Braille hoặc chữ in lớn. Tham khảo mục “Thông Tin Bổ Sung Về Quận Của Quý Vị” ở cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi 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 mạng lưới tăng hoặc giảm hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến những phúc lợi quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào cần thiết để hỗ trợ quá trình chuyển đổi dịch vụ chăm sóc một cách suôn

sẽ. Trong đó bao gồm việc đảm bảo rằng bất kỳ sự giới thiệu nào đến các chuyên gia hoặc nhà cung cấp khác đều được thực hiện đúng quy trình và nhà cung cấp mới luôn sẵn sàng hỗ trợ chăm sóc cho quý vị.

- Đảm bảo quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình, ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới của quý vị, trong một khoảng thời gian nhất định. Điều này rất quan trọng nếu việc đổi nhà cung cấp gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng nguy cơ phải nhập viện.

### ***Có Dịch Vụ Đưa Đón Không?***

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tham dự các cuộc hẹn y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình, chương trình Medi-Cal sẽ hỗ trợ sắp xếp dịch vụ đưa đón cho quý vị. Dịch vụ đưa đón phải được cung cấp cho hội viên Medi-Cal không thể tự cung cấp dịch vụ đưa đón và những người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận các dịch vụ được Medi-Cal bao trả. Có hai loại dịch vụ đưa đón cho các cuộc hẹn:

- Phi Y Tế: đưa đón bằng phương tiện tư nhân hoặc công cộng cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn của mình.
- Y Tế Không Khẩn Cấp: Dịch vụ đưa đón bằng xe cứu thương, xe tải dành cho người sử dụng xe lăn hoặc xe vận chuyển không có băng ca cho những người không thể sử dụng phương tiện đưa đón công cộng hoặc tư nhân.

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ đưa đón đến nhà thuốc hoặc nhận vật tư y tế, bộ phận giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh vào chương trình chăm sóc được quản lý và quý vị cần dịch vụ đưa đón phi y tế đến một dịch vụ liên quan đến sức khỏe, quý vị có thể liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón phi y tế hoặc nhà cung cấp của quý vị 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 đưa đón y tế không cấp cứu, nhà cung cấp có thể chỉ định dịch vụ đưa đón y tế không cấp cứu và giúp quý vị liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón để điều phối chuyển đi của quý vị đến và rời khỏi (các) cuộc hẹn.

Để biết thêm thông tin và hỗ trợ liên quan đến dịch vụ đưa đón, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị.

## Quyền của Hội Viên

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

Với tư cách là hội viên Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ quận của mình. Khi tiếp cận những dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng cá nhân, nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.
- Được giải thích một cách rõ ràng và dễ hiểu về các tùy chọn điều trị được cung cấp.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Trong đó bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà quý vị không muốn nhận.
- Nhận sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và các quyền của quý vị.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu thay đổi, nếu cần thiết.
- Không bị bất kỳ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được áp đặt như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, gây khó dễ hoặc trả thù.
- Được tiếp cận kịp thời với dịch vụ chăm sóc 24/7 cho các tình trạng khẩn cấp, cấp cứu hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Theo yêu cầu, nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời.

- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận tuân theo hợp đồng của tiểu bang về khả năng cung cấp, năng lực, phối hợp, phạm vi bảo hiểm và ủy quyền chăm sóc. Quận phải:

- Sử dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả những hội viên đủ điều kiện của Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Bao trả cho quý vị các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới một cách kịp thời nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp có hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ.

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

- *Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* cho các cá nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống, ngăn ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng hoặc để giảm bớt cơn đau dữ dội. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế cho các cá nhân dưới 21 tuổi là các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của quận.
- Cung cấp miễn phí ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hoặc ngoài mạng lưới, khi quý vị yêu cầu.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi mà các nhà cung cấp đồng ý bao trả.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi được quận bao trả đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của hội viên đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Trong đó bao gồm việc đảm bảo rằng phương thức phê duyệt thanh toán dịch vụ của quận dựa trên nhu cầu y tế và tiêu chí tiếp cận được áp dụng hợp lý.

- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp tiến hành đánh giá kỹ lưỡng và hợp tác với quý vị để thiết lập các mục tiêu điều trị.
- Phối hợp các dịch vụ này với dịch vụ quý vị nhận được từ chương trình chăm sóc được quản lý hoặc nhà cung cấp chăm sóc chính, nếu cần.
- Tham gia nỗ lực cùng tiểu bang để cung cấp các dịch vụ phù hợp về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có nền tảng văn hóa và dân tộc đa dạng.
- Bày tỏ quyền của quý vị mà không gây ra bất kỳ thay đổi có hại nào đối với quá trình điều trị của quý vị.
- Nhận điều trị và dịch vụ phù hợp với các quyền của quý vị được mô tả trong sổ tay này và với tất cả các luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
  - Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được thực thi theo các quy định tại 45 Bộ Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR) phần 80.
  - Đạo Luật Phân Biệt Đối Xử về Tuổi Tác năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
  - Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973.
  - Tiêu Đề IX của Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
  - Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
  - Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe Hợp Túi Tiền.
- Quý vị có thể có các quyền bổ sung theo luật tiểu bang liên quan đến điều trị sức khỏe hành vi. Để liên hệ với Người Bảo Vệ Quyền của Bệnh Nhân của quận, vui lòng liên hệ với quận bằng cách gọi đến số điện thoại được in trên trang bìa của sổ tay.

### **Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi**

#### ***Tôi Có Những Quyền Gì Nếu Quận Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Tôi Cho Là Cần Thiết?***

Nếu quận từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc kết thúc một dịch vụ mà quý vị cho rằng mình cần, quý vị có quyền nhận văn bản thông báo từ quận. Thông báo này được gọi là

“Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi”. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu khiếu nại. Các mục dưới đây cung cấp cho quý vị thông tin về Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi và hướng dẫn các bước cần thực hiện nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

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

Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây được quận thực hiện:

- Việc từ chối hoặc cho phép hạn chế đối với dịch vụ được yêu cầu. Trong đó bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, tính cần thiết về mặt y tế, mức độ phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của một phúc lợi được bao trả;
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được cho phép trước đó;
- Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Việc không thực hiện các hành động cần thiết trong khung thời gian quy định để giải quyết các phàn nàn và khiếu nại theo quy trình tiêu chuẩn. Khung thời gian yêu cầu như sau:
  - Nếu quý vị nộp đơn phàn nàn với quận và quận không phản hồi quý vị với quyết định bằng văn bản về phàn nàn của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với quận và quận không phản hồi quý vị với quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
  - Nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại cấp tốc và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên.

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

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi là thư bằng văn bản mà quận sẽ gửi cho quý vị nếu quận 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 cho rằng quý vị nên nhận được. Thông báo sẽ giải

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

Trong đó bao gồm quyết định từ chối:

- Thanh toán cho một dịch vụ.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không được bao trả.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ từ hệ thống cung cấp không chính xác.
- Yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.

**Lưu ý:** Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết liệu phàn nàn, khiếu nại hoặc khiếu nại cấp tốc của quý vị có được giải quyết kịp thời hay không hoặc quý vị có nhận được các dịch vụ theo các tiêu chuẩn về thời gian cung cấp dịch vụ của quận hay không.

### ***Thời Gian Thông Báo***

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

- Đến hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày có hành động chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ sức khỏe hành vi đã được cho phép trước đó.
- Đến hội viên 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 hành vi được yêu cầu.

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

Có, quý vị cần nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi. Nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với quận hoặc nếu quý vị đã hoàn thành quy trình khiếu nại, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu

Bang. Khi quý vị liên hệ với quận của mình, hãy cho biết quý vị đã có quyết định bất lợi đối với phúc lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang có trong sổ tay này và cũng nên được cung cấp tại văn phòng của nhà cung cấp.

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

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

- Những hành động của quận 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.
- Nếu lý do từ chối là vì dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, thông báo sẽ bao gồm lời giải thích rõ ràng về lý do quận đưa ra quyết định này. Lời giải thích này sẽ nêu nguyên nhân lâm sàng cụ thể khiến dịch vụ không được coi là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị.
- Các quy tắc của tiểu bang hoặc liên bang làm căn cứ cho quyết định.
- Quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách nhận bản sao của các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.
- Cách nộp đơn khiếu nại cho quận.
- Cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận về khiếu nại của quý vị.
- Cách yêu cầu khiếu nại cấp tốc hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc.
- Cách nhận hỗ trợ nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Thời hạn quý vị có thể nộp đơn khiếu nại 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 khiếu nại hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ này và chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal bao trả hay không.
- Thời hạn quý vị phải nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

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

Khi nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trong thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, quận có thể hỗ trợ quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp đỡ.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ không muộn hơn 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi được đóng dấu bưu điện hoặc giao cho quý vị hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

### ***Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Của Mình Trong Khi Chờ Quyết Định Đối Với Khiếu Nại Không?***

Có, quý vị có thể sẽ đủ điều kiện tiếp tục nhận các dịch vụ của mình trong khi chờ quyết định. Có nghĩa là quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp và nhận dịch vụ chăm sóc mình cần.

### ***Tôi Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Được Dịch Vụ Của Mình?***

Quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Quý vị yêu cầu được tiếp tục nhận dịch vụ trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi quận gửi Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi hoặc trước ngày quận thông báo dịch vụ sẽ bị ngừng lại, tùy ngày nào đến sau.
- Quý vị đã nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi đối với Phúc Lợi.

- Khiếu nại có nội dung về việc ngừng, giảm bớt hoặc tạm dừng một dịch vụ mà quý vị đang nhận được.
- Nhà cung cấp đồng ý rằng quý vị cần dịch vụ đó.
- Chưa kết thúc khoảng thời gian mà quận đã chấp thuận đối với dịch vụ.

### ***Điều Gì Xảy Ra Nếu Quận Quyết Định Rằng Tôi Không Cần Dịch Vụ Đó Sau Khi Khiếu Nại?***

Quý vị sẽ không bị buộc phải thanh toán cho các dịch vụ đã nhận trong khi khiếu nại đang chờ xử lý.

### **Trách Nhiệm của Hội Viên**

#### ***Trách nhiệm của tôi với tư cách là hội viên Medi-Cal là gì?***

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu cách thức hoạt động của các dịch vụ của quận để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Quý vị cũng cần phải:

- Tham gia điều trị theo lịch trình. Quý vị sẽ thu được kết quả tốt nhất nếu quý vị phối hợp với nhà cung cấp để phát triển mục tiêu điều trị và thực hiện theo các mục tiêu. Nếu quý vị cần bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ 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.

- Hãy liên hệ với quận 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 quận 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:
  - Sở 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 được miễn cước và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ hành vi gian lận hoặc lạm dụng qua email gửi đến [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng mẫu đơn trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

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

Phần lớn người tham gia Medi-Cal không cần phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hay sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi dựa trên số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải thanh toán một số khoản tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. 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 bao trả 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 đồng thanh toán’ cho bất kỳ dịch vụ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải thanh toán một khoản tiền tự trả mỗi khi nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu bệnh viện cho các dịch vụ thông thường.
- Nhà cung cấp sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần thực hiện một khoản đồng trả.

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Sở Sức Khoẻ Hành Vi Quận Alameda (Alameda County Behavioral Health Department, ACBHD) tuân thủ luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. ACBHD không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử khác biệt một cách trái pháp luật với bất kỳ ai vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.

ACBHD cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có chuyên môn
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in chữ lớn, chữ nổi Braille, 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:
  - Thông dịch viên có chuyên môn
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi đến ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm California)**. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị tài liệu này ở dạng chữ nổi Braille, bản in chữ lớn, âm thanh hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập theo yêu cầu.

### CÁCH NỘP ĐƠN PHẢN NÀN

Nếu quý vị cho rằng ACBHD đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản sắc nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, quý vị có thể gửi phản nàn tới Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng của ACBHD. Quý vị có thể gửi phản nàn qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tiếp:

- Qua điện thoại: Liên hệ với bộ phận Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, bằng cách gọi số 1-800-779-0787. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi 711 (Dịch Vụ Tiếp Âm California).

- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn phàn nàn hoặc viết thư và gửi đến:

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

- **Trực tiếp:** Đến văn phòng của nhà cung cấp hoặc Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần, 2855 Telegraph Ave, Suite 501, Berkeley, CA 94705 và trình bày rằng quý vị muốn nộp đơn phàn nàn.

Mẫu Đơn Phàn Nàn được cung cấp trực tuyến, hãy truy cập: <https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>.

---

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền cho Văn Phòng Dân Quyền thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm California)**.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Các mẫu đơn than phiền được cung cấp tại:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- **Bằng phương tiện điện tử:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

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

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn than phiền về dân quyền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi  
**TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bảng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**
- Các mẫu đơn than phiền được cung cấp tại  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Bảng phương tiện điện tử: Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## THÔNG BÁO VỀ NGUYÊN TẮC QUYỀN RIÊNG TƯ

Bản tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của quận trong việc bảo toàn tính bảo mật của các hồ sơ y tế có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và năng lực đồng thuận sử dụng các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị không bắt buộc phải có ý kiến cho phép của bất kỳ hội viên nào khác để sử dụng các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc để gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ này.

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

Quận sẽ tôn trọng yêu cầu nhận thông tin trao đổi bảo mật của quý vị theo hình thức và định dạng quý vị yêu cầu. Hoặc quận sẽ đảm bảo rằng thông tin trao đổi của quý vị dễ dàng được trình bày theo hình thức và định dạng quý vị yêu cầu. Quận sẽ gửi thông tin đến địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu về thông tin trao đổi bảo mật của quý vị sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ hoặc gửi một yêu cầu mới về thông tin trao đổi bảo mật.

**Thông Báo về Nguyên Tắc Quyền Riêng Tư này ("Thông Báo") mô tả cách thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) của quý vị có thể được sử dụng và tiết lộ và cách quý vị có thể truy cập thông tin này, theo yêu cầu của Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) năm 1996 và các luật khác. Vui lòng đọc kỹ.**

### Giới Thiệu về Chúng Tôi

Thông Báo duy nhất này áp dụng cho tất cả các phòng ban và chương trình thuộc Sở Y Tế Quận Alameda (Alameda County Health, "AC Health"), một cơ quan của Quận Alameda và là một đơn vị thuộc phạm vi điều chỉnh của HIPAA. AC Health bao gồm các phòng ban và chương trình sau đây: Sức Khỏe Hành Vi (Các Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tinh Thần và Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế thuộc Hệ Thống Cung Cấp Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức

[Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS]), Y Tế Công Cộng, Sức Khỏe Môi Trường và các dịch vụ bổ sung chẳng hạn như Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Vô Gia Cư, Dịch Vụ về Tình Trạng Vô Gia Cư và Nhà Ở, Dịch Vụ Y Tế Khẩn Cấp, Trường Học và Cộng Đồng Lành Mạnh, Chương Trình Sức Khỏe Quận Alameda (Health Program of Alameda County, Health PAC) và Hệ Thống Trao Đổi Thông Tin Sức Khỏe Xã Hội (Social Health Information Exchange, SHIE).

AC Health có thể chia sẻ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị với các cá nhân và tổ chức được gọi là Đối Tác Kinh Doanh và Tổ Chức Dịch Vụ Đủ Điều Kiện thực hiện các dịch vụ thiết yếu thay mặt chúng tôi. Trong đó bao gồm các dịch vụ hỗ trợ hành chính chẳng hạn như phân tích dữ liệu, lập hóa đơn hoặc xử lý yêu cầu thanh toán, chứng nhận, thẩm tra, dịch vụ xét nghiệm, công nghệ thông tin cũng như các dịch vụ lâm sàng trực tiếp được cung cấp theo hợp đồng thông qua các chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi hoặc các thỏa thuận dịch vụ được chấp thuận khác. Ngoài cung cấp các dịch vụ này, Đối Tác Kinh Doanh cũng có thể thu thập, thiết lập hoặc tiếp nhận PHI và chia sẻ với AC Health khi cần thiết để hỗ trợ cung cấp, điều phối, thanh toán hoặc vận hành dịch vụ chăm sóc. Mọi Đối Tác Kinh Doanh đều phải bảo vệ PHI của quý vị theo pháp luật và hợp đồng, cũng như chỉ được sử dụng hoặc tiết lộ thông tin đó theo quy định của HIPAA và thỏa thuận với AC Health.



## **Thông Tin của Quý Vị. Quyền của Quý Vị. Trách Nhiệm của Chúng Tôi.**

Trong các phần sau đây, chúng tôi sẽ giải thích cách sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị, nêu rõ các quyền của quý vị và mô tả trách nhiệm của chúng tôi. Chúng tôi khuyến khích quý vị dành vài phút để xem xét kỹ thông tin này.

## Thông Tin của Quý Vị:

### Hoạt Động Sử Dụng và Tiết Lộ của Chúng Tôi

<p>Chúng tôi thường sử dụng và tiết lộ (chia sẻ) thông tin sức khỏe của quý vị để cung cấp phương pháp điều trị (<i>chăm sóc quý vị</i>), xử lý thanh toán (<i>để lập hóa đơn cho các dịch vụ của quý vị</i>) và hỗ trợ hoạt động chăm sóc sức khỏe (<i>để điều hành tổ chức của chúng tôi</i>).</p>	
<p><b>Điều Trị cho Quý Vị</b></p>	<p>Để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y tế, sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) hoặc nha khoa và điều phối hoạt động điều trị cho quý vị trong các chương trình của chúng tôi và chia sẻ với các chuyên gia khác đang điều trị cho quý vị.</p> <p><b>Ví dụ:</b> <i>Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để đảm bảo kế hoạch điều trị hỗ trợ cả nhu cầu sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị.</i></p>
<p><b>Lập Hóa Đơn cho Dịch Vụ của Quý Vị</b></p>	<p>Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để lập hóa đơn và nhận thanh toán từ Medi-Cal, Medicare, các chương trình bảo hiểm y tế hoặc các hãng bảo hiểm khác.</p> <p><b>Ví dụ:</b> <i>Chúng tôi cung cấp thông tin về quý vị cho chương trình bảo hiểm y tế để họ thanh toán các dịch vụ cho quý vị.</i></p>
<p><b>Điều Hành Tổ Chức của Chúng Tôi</b></p>	<p>Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị để vận hành các chương trình, cải thiện dịch vụ chăm sóc và liên hệ với quý vị khi cần thiết.</p> <p><b>Ví dụ:</b> <i>Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe về quý vị để quản lý hoạt động điều trị và dịch vụ, cải thiện chất lượng hoặc đào tạo nhân viên.</i></p>
<p><b>Hồ Sơ Điều Trị Tình Trạng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (Substance Use Disorder, SUD) (Biện Pháp Bảo Vệ theo Phần 2 trong Tiêu Đề 42 Bộ Luật Quy Định Liên Bang [Code of Federal Regulations, CFR])</b></p>	<p>Một số hồ sơ về điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện được bảo vệ cụ thể theo luật liên bang (Phần 2 trong Tiêu Đề 42 CFR). Các quy tắc này hiện áp dụng cùng với HIPAA để đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể chia sẻ thông tin một cách an toàn nhằm hỗ trợ điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị mà vẫn duy trì tính riêng tư. Cách chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin điều trị SUD của quý vị phụ thuộc vào loại hình đồng thuận mà quý vị đã đưa ra:</p> <p><b>Đồng thuận chung:</b> Nếu quý vị đã cho phép chúng tôi sử dụng thông tin thường, chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ hồ sơ SUD của quý vị cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe (treatment, payment, and operation, TPO). Điều này cho phép chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các tổ chức khác có liên quan đến việc chăm sóc quý vị.</p> <p><b>Đồng thuận cho mục đích khác:</b> Nếu quý vị cho phép chúng tôi sử dụng cho mục đích khác, chúng tôi chỉ có thể sử dụng và tiết lộ hồ sơ điều trị SUD của quý vị theo cách quý vị cho phép.</p>

	Không có sự đồng thuận của quý vị: Nếu quý vị không cho phép, chúng tôi sẽ chỉ chia sẻ hồ sơ SUD của quý vị theo những cách được cho phép theo Phần 2 trong Tiêu Đề 42 CFR.
<b>Điều Phối Chăm Sóc và Chương Trình CalAIM</b>	Chúng tôi tham gia Medi-Cal Tiến Bộ và Đổi Mới California (California Advancing and Innovating Medi-Cal, CalAIM), một chương trình giúp điều phối chăm sóc cho các hội viên Medi-Cal có nhu cầu phức tạp. Trong nỗ lực này, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các nhà cung cấp và tổ chức được phê duyệt khác tham gia chăm sóc quý vị, chẳng hạn như các chương trình bảo hiểm y tế, tổ chức cộng đồng, nhà cung cấp nhà ở hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, để phối hợp dịch vụ tốt hơn thông qua các chương trình như Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, ECM) hoặc Hỗ Trợ Cộng Đồng. Chúng tôi chỉ thực hiện việc chia sẻ này khi được pháp luật cho phép và chỉ khi cần thiết để hỗ trợ hoạt động điều trị và các dịch vụ của quý vị.
<b>Các Hoạt Động Sử Dụng và Tiết Lộ Bổ Sung:</b> Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho các mục đích sau đây <b>theo quy định hoặc yêu cầu của pháp luật.</b>	
<b>Các Vấn Đề về An Toàn và Y Tế Công Cộng</b>	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị trong một số tình huống nhất định chẳng hạn như: Ngăn ngừa bệnh tật, thương tích hoặc tình trạng 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 ngược đãi, 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
<b>Nghiên Cứu</b>	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe cho bên thứ ba với mục đích nghiên cứu.
<b>Tuân Thủ Luật Pháp</b>	Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật pháp tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, bao gồm cả với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ nếu họ muốn thấy rằng chúng tôi đang tuân thủ luật liên bang về quyền riêng tư.
<b>Yêu Cầu Hiến Tặng và Mô</b>	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị với các tổ chức mua nội tạng.
<b>Giám Sát Sức Khỏe</b>	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các cơ quan giám sát sức khỏe cho các hoạt động được pháp luật cho phép.
<b>Nhân Viên Điều Tra Vụ Tử Vong, Nhân Viên Giám Định Pháp Y hoặc Người Hộ Tang</b>	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe với nhân viên điều tra vụ tử vong, nhân viên giám định pháp y hoặc người hộ tang khi một cá nhân qua đời.

<b>Bồi Thường cho Người Lao Động</b>	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị cho các yêu cầu thanh toán bồi thường cho người lao động.
<b>Yêu Cầu của Chính Phủ và Hoạt Động Hành Pháp</b>	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị với các cơ quan giám sát sức khỏe cho các hoạt động được pháp luật cho phép; cho các chức năng đặc biệt chẳng hạn như hoạt động quân sự hoặc an ninh quốc gia, hoặc để bảo vệ Tổng Thống và những người được ủy quyền khác; cũng như trong một số trường hợp hạn chế, cho mục đích hành pháp hoặc với một viên chức hành pháp.
<b>Tù Nhân</b>	Nếu quý vị đang bị giam giữ tại cơ sở cải huấn hoặc chịu sự kiểm soát của quan chức hành pháp, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị vì sức khỏe và sự an toàn của quý vị, sức khỏe và sự an toàn của người khác hoặc vì mục đích quản lý và an toàn của cơ sở.
<b>Các Mối Đe Dọa Nghiêm Trọng và Cận Kề</b>	Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị khi cần thiết để giảm nhẹ mối đe dọa nghiêm trọng hoặc cận kề đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị, công chúng hoặc người khác.
<b>Các Vụ Kiện và Hành Động Pháp Lý</b>	Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị để phản hồi lệnh tòa án hoặc lệnh hành chính, hoặc để phản hồi trát hầu tòa.

## Quyền của Quý Vị

<p>Quý vị có một số quyền nhất định liên quan đến thông tin sức khỏe của mình. Phần này giải thích các quyền của quý vị và một số trách nhiệm giúp đỡ quý vị của chúng tôi.</p>	
<b>Truy Cập Hồ Sơ của Quý Vị</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu xem hoặc nhận bản sao điện tử hoặc bản cứng hồ sơ y tế của mình cũng như các thông tin sức khỏe khác chúng tôi có về quý vị.</p> <p>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.</p>
<b>Yêu Cầu Sửa Đổi</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa thông tin sức khỏe 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.</p>
<b>Yêu Cầu Hạn Chế</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu hạn chế hoạt động sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của mình, nhưng không phải trường hợp nào chúng tôi cũng có thể đồng ý.</p>
<b>Yêu Cầu Thông Tin Trao Đổi Bảo Mật</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: điện thoại nhà riêng hoặc điện thoại cơ quan) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. Chúng tôi sẽ đồng ý với tất cả các yêu cầu hợp lý. Quý vị phải đưa ra yêu cầu này bằng văn bản và phải cho chúng tôi biết về cách thức hoặc địa điểm mà quý vị muốn nhận liên hệ.</p>

<b>Nhận Bản Kế Thông Tin Tiết Lộ</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu danh sách (bản 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. Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả các thông tin tiết lộ ngoại trừ những thông tin về hoạt động điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, cũng như một số thông tin tiết lộ khác (chẳng hạn như bất kỳ thông tin nào quý vị yêu cầu chúng tôi thực hiện). Chúng tôi sẽ cung cấp bản kê miễn phí một lần mỗi năm nhưng có thể tính một khoản phí hợp lý, dựa trên chi phí nếu quý vị yêu cầu một bản khác trong vòng 12 tháng.</p>
<b>Nhận Bản Cứng của Thông Báo về Quyền Riêng Tư này</b>	<p>Quý vị có thể yêu cầu cung cấp bản cứng của Thông Báo này bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận Thông Báo theo phương thức điện tử. Chúng tôi sẽ nhanh chóng cung cấp bản cứng cho quý vị.</p>
<b>Lựa Chọn Người Hành Động thay cho Quý Vị</b>	<p>Nếu quý vị đã trao giấy ủy quyền y tế cho người khác hoặc nếu đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, họ 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 cá nhân đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất kỳ hành động nào.</p>
<b>Nộp Đơn Than Phiền</b>	<p>Nếu quý vị tin rằng quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm, quý vị có thể nộp đơn than phiền cho chúng tôi bằng cách gọi số 510-618-3333 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ <a href="mailto:ACHealth.Compliance@acgov.org">ACHealth.Compliance@acgov.org</a></p> <p>Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng cách gửi thư tới địa chỉ:</p> <p>HHS Office for Civil Rights  90 Đường số 7, Phòng 4-100   San Francisco, CA 94103  Qua Điện Thoại: 1800-368-1019  Trực tuyến <a href="http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/">www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/</a></p> <p>Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị vì đã nộp đơn than phiền.</p>

### Quyền của Quý Vị Theo Luật Pháp California

Một số thông tin sức khỏe của quý vị được bảo vệ đặc biệt theo luật pháp California vì chúng được coi là thông tin nhạy cảm. Trong đó bao gồm thông tin liên quan đến kết quả xét nghiệm HIV; điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện; sức khỏe tinh thần; xét nghiệm di truyền; dịch vụ sức khỏe sinh sản (bao gồm chăm sóc liên quan đến phá thai); và chăm sóc kháng định giới tính. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin này trong nội bộ AC Health và với các đối tác kinh doanh khi cần để điều trị cho quý vị, lập hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc hoặc điều hành tổ chức của chúng tôi. Khi pháp luật yêu cầu, chúng tôi sẽ xin phép bằng văn bản của quý vị trước khi thực hiện các loại tiết lộ khác.

**Quyền Bảo Mật Thông Tin của Thanh Thiếu Niên và Trẻ Vị Thành Niên:** Trong một số trường hợp, chúng tôi được phép hoặc bắt buộc phải từ chối quyền truy cập của phụ huynh hoặc người giám hộ của trẻ vị thành niên. Ví dụ:

Khi trẻ vị thành niên đưa ra ý kiến đồng thuận hợp pháp, chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin của trẻ với phụ huynh hoặc người giám hộ mà không có văn bản cho phép của trẻ, trừ khi pháp luật yêu cầu hoặc cho phép (ví dụ: lệnh tòa, trường hợp cấp cứu y tế, báo cáo bắt buộc). Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể đưa ra ý kiến đồng thuận đối với một số dịch vụ nhạy cảm, bao gồm chăm sóc sức khỏe tinh thần, điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, dịch vụ sức khỏe sinh sản, xét nghiệm và điều trị HIV/Bệnh Lây Truyền qua Đường Tình Dục (Sexually Transmitted Infections, STI).

Trẻ vị thành niên có thể yêu cầu chúng tôi gửi thông tin trao đổi (ví dụ: kết quả xét nghiệm, hóa đơn) đến một địa chỉ, số điện thoại hoặc email khác để bảo vệ quyền riêng tư của mình. Đây được gọi là yêu cầu thông tin trao đổi bảo mật và chúng tôi có nghĩa vụ phải tôn trọng yêu cầu này.

**Lựa Chọn của Quý Vị**

<p>Đối với một số thông tin sức khỏe nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết lựa chọn của quý vị về những nội dung chúng tôi chia sẻ. Nếu quý vị có ưu tiên rõ ràng về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong các tình huống được mô tả dưới đây, hãy trao đổi với chúng tôi. Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi làm gì, chúng tôi sẽ tuân thủ hướng dẫn của quý vị.</p>	
<p><b>Trong những trường hợp sau, quý vị có cả quyền và lựa chọn để yêu cầu chúng tôi:</b></p>	<p>Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết hoặc những người khác có liên quan trong hoạt động chăm sóc cho quý vị.            Chia sẻ thông tin trong tình huống cứu trợ thiên tai.            Yêu cầu chúng tôi trao đổi thông tin với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: qua điện thoại, email, địa chỉ văn phòng, v.v.).            Yêu cầu chúng tôi không chia sẻ thông tin của quý vị với chương trình bảo hiểm y tế về dịch vụ mà quý vị đã tự trả toàn bộ chi phí.</p> <p>Nếu quý vị không thể cho chúng tôi biết ưu tiên của mình, ví dụ: 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 sẽ phục vụ lợi ích tốt nhất của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin của quý vị khi cần thiết để giảm nhẹ mối đe dọa nghiêm trọng và cận kề đối với sức khỏe hoặc an toàn.</p>
<p><b>Trong những trường hợp sau, chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:</b></p>	<p>Mục đích tiếp thị.            Bán thông tin của quý vị.            Chia sẻ hầu hết các ghi chú tâm lý trị liệu và tư vấn về SUD.            Chúng tôi sẽ không chia sẻ hồ sơ điều trị SUD của quý vị hoặc bất kỳ lời chứng thực nào về hồ sơ đó trong bất kỳ thủ tục dân sự, hình sự, hành chính hoặc lập pháp nào chống lại quý vị, trừ khi quý vị đã đồng thuận cho phép sử dụng hoặc tiết lộ hoặc tòa án đã ra lệnh sau khi thông báo cho quý vị.</p> <p>Ngay cả khi quý vị đã cho phép chúng tôi bằng văn bản, quý vị vẫn có thể thu hồi sự cho phép đó bằng văn bản bất cứ lúc nào.</p>

<b>Trong trường hợp gây quỹ hoặc chiến dịch truyền thông</b>	Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị trong nỗ lực gây quỹ hoặc thực hiện chiến dịch truyền thông nhưng quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không liên hệ lại với quý vị.
--	---

### Trách Nhiệm của Chúng Tôi

Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi phải duy trì tính riêng tư và bảo mật cho thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị.

Chúng tôi sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị nếu xảy ra vi phạm có thể đã xâm phạm tính 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 cung cấp cho quý vị một bản sao của tài liệu.

Chúng tôi sẽ không 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 quý vị cho phép chúng tôi, quý vị có thể thay đổi quyết định bất kỳ lúc nào. Hãy thông báo cho chúng tôi bằng văn bản nếu quý vị thay đổi quyết định.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập:  
[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

### Thay Đổi Các Điều Khoản của Thông Báo này

Chúng tôi có thể thay đổi các điều khoản của Thông Báo này và những 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.

Ngày Thông Báo Có Hiệu Lực: 2013

Ngày Sửa Đổi: Tháng 8 năm 2017; Tháng 6 năm 2022; Tháng 11 năm 2025

## THUẬT NGỮ CẦN NẮM RÕ

**Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng và Tự Tử 988:** Số điện thoại cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho những người đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần, bao gồm cả ý định tự tử. Dịch vụ hoạt động 24/7 để kết nối người gọi với các cố vấn đã được đào tạo có thể cung cấp giúp đỡ và hỗ trợ.

**Thẩm phán luật hành chính:** Thẩm phán phụ trách xét xử và ra quyết định đối với các trường hợp liên quan đến quyết định bất lợi đối với phúc lợi.

**Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (ASAM):** Một hiệp hội y tế chuyên môn đại diện cho các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác chuyên về điều trị chứng nghiện. Tổ chức này đã tạo ra Tiêu Chí ASAM, bộ tiêu chí quốc gia dành cho hoạt động điều trị chứng nghiện.

**Giải quyết khiếu nại:** Quy trình giải quyết bất đồng giữa quý vị và quyết định của quận về khoản bao trả cho dịch vụ được yêu cầu. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là cách để quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định mà quý vị không đồng ý.

**Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (Application Programming Interface, API):** API giống như người đưa tin cho phép các chương trình phần mềm khác nhau "giao tiếp" với nhau và chia sẻ thông tin.

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

**Cho Phép:** Cho phép hoặc chấp thuận.

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

**Sức Khỏe Hành Vi:** Đề cập đến tình trạng khỏe mạnh về tinh thần, tâm lý và xã hội của chúng ta. Nói một cách đơn giản hơn: Nội dung này đề cập đến cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và tương tác với người khác.

**Phúc lợi:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bao trả theo chương trình bảo hiểm y tế này.

**Thẻ Nhận Dạng Phúc Lợi (BIC):** Thẻ ID để xác minh bảo hiểm y tế Medi-Cal của quý vị.

**Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc (Điều Phối Chăm Sóc):** Giúp mọi người định hướng trong hệ thống chăm sóc sức khỏe.

**Người chăm sóc:** Người chăm sóc và hỗ trợ một cá nhân khác cần giúp đỡ.

**Người quản lý trường hợp:** Y tá hoặc nhân viên xã hội đã đăng ký có thể giúp hội viên hiểu rõ các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng và thu xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp của hội viên.

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

**CHIP (Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Trẻ Em):** Một chương trình của chính phủ giúp các gia đình nhận được bảo hiểm y tế cho con em mình nếu họ không đủ khả năng chi trả.

**Điều Phối Viên Dân Quyền:** Đảm bảo rằng một tổ chức (như trường học, công ty hoặc cơ quan chính phủ) tuân thủ các luật bảo vệ người dân khỏi bị phân biệt đối xử.

**Hướng đến khách hàng:** Một hoạt động nhất định chú trọng vào nhu cầu và ưu tiên của khách hàng.

**Tổ chức cộng đồng:** Nhóm người cùng nhau hợp tác để cải thiện cộng đồng của họ.

**Dịch vụ cộng đồng dành cho người lớn (community-based adult services, CBAS):** Các dịch vụ ngoại trú tại cơ sở chăm sóc bao gồm chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ cho gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, dịch vụ đưa đón và các dịch vụ khác dành cho các hội viên đủ điều kiện.

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

**Tiếp tục nhận dịch vụ:** Xem phần chăm sóc liên tục.

**Chăm sóc liên tục:** Khả năng của hội viên tham gia chương trình có thể tiếp tục nhận dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp không thuộc mạng lưới hiện tại của mình trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và quận đồng ý.

**Khoản đồng thanh toán (khoản đồng trả):** Khoản thanh toán mà hội viên thực hiện, thường là vào thời điểm cung cấp dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

**Các Dịch Vụ Được Bao Trả:** Các dịch vụ Medi-Cal mà quận chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bao trả tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, mọi sửa đổi hợp đồng và được liệt kê trong Sổ Tay Hội Viên này (còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm [Evidence of Coverage, EOC] Kết Hợp và Biểu Mẫu Tiết Lộ).

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

**(Những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định:** (Những) người mà hội viên hoặc nhà cung cấp cho rằng sẽ đóng vai trò quan trọng giúp điều trị thành công. Họ có thể bao gồm phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ vị thành niên, bất kỳ ai sống cùng nhà và các thân nhân khác của hội viên đó.

**DHCS:** Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng Tiểu Bang có vai trò giám sát chương trình Medi-Cal.

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

**Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT):** Hãy xem phần “Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên”.

**Các dịch vụ điều trị dựa trên gia đình:** Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ điều trị cho trẻ em và gia đình để giải quyết các vấn đề về sức khỏe tâm thần trong môi trường gia đình.

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ nhằm ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

Các dịch vụ được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh sản để tạo điều kiện giúp hội viên xác định số lượng và khoảng cách giữa các lần sinh con.

**Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS):** Mô hình thanh toán trong đó các nhà cung cấp dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi được trả tiền cho từng dịch vụ riêng lẻ mà họ cung cấp cho bệnh nhân, thay vì phí hàng tháng hoặc hàng năm cho mỗi bệnh nhân. Thuốc Theo Toa của Medi-Cal được bao trả theo chương trình này.

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

**Gia đình chăm sóc thay thế:** Một hộ gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế 24 giờ cho trẻ em bị tách khỏi phụ huynh hoặc người giám hộ.

**Gian lận Hành vi cố ý lừa dối hoặc xuyên tạc thông tin** do một người thực hiện khi biết rằng hành vi lừa dối hoặc xuyên tạc đó có thể mang lại lợi ích trái phép cho bản thân hoặc người khác.

**Medi-Cal toàn diện:** Dịch vụ chăm sóc sức khỏe miễn phí hoặc chi phí thấp dành cho người dân California, không chỉ bao gồm chăm sóc y tế cấp cứu. Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc về y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, kế hoạch hóa gia đình và nhãn khoa (mắt). Dịch vụ này cũng bao trả cho hoạt động điều trị tình trạng sử dụng rượu và ma túy, thuốc do bác sĩ chỉ định, v.v.

**Phàn nàn:** Lời nói hoặc văn bản bày tỏ cảm giác không hài lòng của hội viên đối với một dịch vụ được Medi-Cal bao trả, một chương trình chăm sóc được quản lý, một quận hoặc một nhà cung cấp của Medi-Cal. Phàn nàn tương tự như than phiền.

**Người giám hộ:** Người có trách nhiệm pháp lý trong việc chăm sóc và bảo vệ tình trạng khỏe mạnh của người khác, thường là trẻ em hoặc người không thể tự chăm sóc bản thân.

**Bệnh viện:** Nơi bệnh nhân được các bác sĩ và y tá chăm sóc nội trú và ngoại trú.

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

**Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Care**

**Provider, IHCP):** Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Sở Dịch Vụ Y Tế cho Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Service, IHS), một Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Chương Trình Y Tế Bộ Lạc, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Thành Thị (Urban Indian Organization, UIO) điều hành, theo định nghĩa tại Mục 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (mục 1603 thuộc Tiêu Đề 25 Bộ Luật Hoa Kỳ [United States Code, U.S.C.]).

**Đánh Giá Ban Đầu:** Đánh giá về hội viên để xác định nhu cầu đối với dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

**Điều Trị Cai Nghiện Nội Trú:** Dịch vụ chăm sóc y tế ngắn hạn tự nguyện để cai nghiện cho các hội viên gặp phải các biến chứng y tế nghiêm trọng liên quan đến hội chứng cai nghiện.

**Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp:** Hướng dẫn nêu các giá trị, tiêu chuẩn và phương pháp làm việc với trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình tại California.

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

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

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

**Chương trình chăm sóc được quản lý:** Chương trình bảo hiểm y tế Medi-Cal mà chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định dành cho những người thụ hưởng Medi-Cal ghi danh tham gia chương trình đó.

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

**Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên:** Phúc lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi nhằm giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên cần thực hiện khám sức khỏe đúng với độ tuổi và các xét nghiệm sàng lọc cần thiết để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh từ sớm. Hội viên phải được điều trị để chăm sóc hoặc giúp cải thiện các tình trạng có thể được phát hiện trong các lần khám sức khỏe. Phúc lợi này còn được gọi là phúc lợi Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

**Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal:** Một người đã có kinh nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong giai đoạn phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ dưới chỉ dẫn của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn giấy phép hoặc đăng ký với Tiểu Bang.

**Thuốc Theo Toa Medi-Cal:** Dịch vụ phúc lợi nhà thuốc thuộc FFS Medi-Cal và được gọi là “Thuốc Theo Toa Medi-Cal”, cung cấp phúc lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả các hội viên Medi-Cal.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc tính cần thiết về mặt y tế):** Đối với hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, phòng ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng hoặc giảm nhẹ cơn đau dữ dội. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó nhằm mục đích điều chỉnh hoặc cải thiện bệnh lý hoặc tình trạng tâm thần được phát hiện thông qua dịch vụ sàng lọc.

**Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT):** Việc sử dụng thuốc được FDA chấp thuận, kết hợp với tư vấn hoặc liệu pháp hành vi để cung cấp phương pháp tiếp cận toàn diện cho việc điều trị tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

**Hội viên:** Người ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal.

**Khủng hoảng sức khỏe tâm thần:** Khi một người đang gặp phải tình huống mà hành vi hoặc triệu chứng của họ khiến bản thân hoặc người khác đứng trước nguy cơ và cần được chăm sóc ngay lập tức.

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

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

**Dịch vụ đưa đón y tế không cấp cứu:** Dịch vụ đưa đón bằng xe cứu thương, xe tải dành cho người sử dụng xe lăn hoặc xe vận chuyển không có băng ca cho những người không thể sử dụng phương tiện đưa đón công cộng hoặc tư nhân.

**Dịch vụ đưa đón phi y tế:** Dịch vụ đưa đón đến và rời khỏi nơi diễn ra cuộc hẹn tiếp nhận dịch vụ được Medi-Cal bao trả và được nhà cung cấp của hội viên cho phép, cũng như khi đi lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

**Văn Phòng Thanh Tra:** Giúp giải quyết vấn đề với quan điểm trung lập để đảm bảo các hội viên nhận được tất cả các dịch vụ y tế cần thiết về mặt y tế và được bao trả mà các chương trình bảo hiểm có trách nhiệm theo hợp đồng.

**Môi trường chăm sóc ngoài gia đình:** Việc tạm thời hoặc vĩnh viễn đưa trẻ em ra khỏi gia đình đến một môi trường an toàn hơn, chẳng hạn như sống với gia đình chăm sóc thay thế hoặc trong một nhà tập thể.

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

**Khoản tự trả:** Chi phí cá nhân mà hội viên phải trả để được hưởng các dịch vụ được bao trả. Khoản này bao gồm phí bảo hiểm, khoản đồng trả hoặc bất kỳ chi phí bổ sung nào khác cho các dịch vụ được bao trả.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Các dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên gặp phải tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Xét nghiệm tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp điều trị bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Phòng xét nghiệm ngoại trú, vật tư và thực phẩm chức năng

**Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác, hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm cả các cơ sở điều trị bán cấp tính có hợp đồng với quận để cung cấp các dịch vụ được bao trả cho hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc.

**Xây dựng kế hoạch:** Hoạt động dịch vụ bao gồm việc xây dựng kế hoạch cho khách hàng, phê duyệt kế hoạch cho khách hàng và/hoặc theo dõi tiến độ của hội viên.

**Thuốc theo toa:** Loại thuốc yêu cầu có toa thuốc hợp pháp từ nhà cung cấp được cấp phép để được cung cấp, khác với thuốc mua tự do (over-the-counter, "OTC") vốn không bắt buộc phải có toa thuốc.

**Chăm sóc chính:** Còn được gọi là “chăm sóc thường quy”. Đây là các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe cho trẻ em hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi thường quy. Mục tiêu của các dịch vụ này là phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP):** Nhà cung cấp được cấp phép mà hội viên sử dụng cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc họ cần. PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình

- Bác sĩ sản phụ khoa (obstetrician-gynecologist, OB/GYN)
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đủ Điều Kiện Theo Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Vùng Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Cho phép trước (chấp thuận trước):** Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu ý kiến chấp thuận từ quận đối với một số dịch vụ nhất định để đảm bảo quận sẽ bao trả cho các dịch vụ đó. Giới thiệu không phải là chấp thuận. Cho phép trước tương tự như chấp thuận trước.

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

**Danh Mục Nhà Cung Cấp:** Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của quận.

**Bệnh trạng tâm thần cấp cứu:** Rối loạn tâm thần mà các triệu chứng nặng hoặc nghiêm trọng đến mức gây nguy hiểm cận kề cho hội viên hoặc người khác, hoặc hội viên ngay lúc đó không thể tự lo liệu hoặc sử dụng thực phẩm, chỗ ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

**Xét nghiệm tâm lý:** Một xét nghiệm giúp nắm rõ suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của một cá nhân.

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

**Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và phát triển kỹ năng:** Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ các hội viên có chấn thương, tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng mãn tính phục hồi hoặc cải thiện các kỹ năng về thể chất và tâm thần.

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

**Khám sàng lọc:** Kiểm tra nhanh được tiến hành để xác định các dịch vụ phù hợp nhất.

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

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

**Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa):** Bác sĩ chuyên điều trị một số loại vấn đề sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị tình trạng gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị các bệnh dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên sẽ cần PCP giới thiệu đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS):** Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức độ suy giảm từ nhẹ đến trung bình.

**Căn cứ theo thể mạnh:** Xem xét khả năng của một cá nhân, thay vì chỉ chú trọng vào vấn đề của họ.

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

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa:** Một phương thức cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua công nghệ thông tin và truyền thông để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chăm sóc sức khỏe bệnh nhân.

**Chấn thương:** Nỗi đau khổ sâu sắc về mặt cảm xúc và tâm lý phát sinh từ việc trải qua hoặc chứng kiến một biến cố kinh hoàng.

**Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa thấu hiểu về chấn thương:** Các dịch vụ này ghi nhận rằng nhiều người đang gặp khó khăn về sức khỏe tâm thần đã trải qua chấn thương và họ cung cấp dịch vụ chăm sóc nhạy cảm và hỗ trợ cho những người từng bị chấn thương.

**Kế Hoạch Điều Trị:** Kế hoạch nhằm đáp ứng nhu cầu của hội viên và theo dõi tiến độ để khôi phục mức độ chức năng tốt nhất có thể cho hội viên.

**TTY/TDD:** Các thiết bị hỗ trợ người bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm ngôn tiếp nhận và thực hiện cuộc gọi điện thoại. TTY là viết tắt của “Teletypewriter” (Máy đánh chữ điện báo). TDD là viết tắt của "Telecommunications Device for the Deaf" (Thiết Bị Viễn Thông dành cho Người Bị Điếc).

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

**Danh sách chờ:** Danh sách những người đang chờ đợi một thứ gì đó hiện chưa có sẵn, nhưng có thể sẽ được cung cấp trong tương lai.

**Chuyển giao tận tình:** Chuyển đổi chăm sóc liền mạch từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác.

## THÔNG TIN BỔ SUNG TỪ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

ACBHD tận tụy vì sức khỏe của quý vị. Chúng tôi tôn trọng ý kiến của quý vị và ủng hộ tính công bằng trong các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi muốn thông báo với quý vị rằng thông tin này có sẵn bằng các ngôn ngữ được liệt kê dưới đây:

- Tiếng Tây Ban Nha: Este folleto está disponible en Español
- Tiếng Việt: Tập sách này có bằng tiếng Việt
- Tiếng Hàn: 이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- Tiếng Trung (Phồn Thể): 這本手冊有中文版
- Tiếng Trung (Giản Thể): 这本手册有中文版
- Tiếng Ba Tư: این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.
- Tiếng Tagalog (Tiếng Tagalog/Tiếng Philippines): Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- Tiếng Ả Rập: يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

Nếu quý vị cần thông tin này bằng bất kỳ ngôn ngữ nào không được nêu trên, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hiện tại của mình hoặc ACBHD theo số điện thoại được ghi trên bìa tập sách này.

**ACBHD đang cung cấp các dịch vụ mới sau đây:**

- Liệu Pháp Đa Hệ Thống (MST)
- Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực (ACT)
- Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực Liên Quan Pháp Y (FACT)
- Chăm Sóc Chuyên Biệt Phối Hợp (CSC) dành cho Giai Đoạn Loạn Thần Đầu Tiên
- Hỗ Trợ Việc Làm
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đăng Medi-Cal

Vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của mình hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 để hỏi về việc bổ sung các dịch vụ nêu trên vào kế hoạch chăm sóc của quý vị.