San Francisco Health Network

SAN FRANCISCO DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

CHƯƠNG TRÌNH Y TẾ TÂM THẦN

SỔ TAY NGƯỜI THỤ HƯỞNG

DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN

1380 Howard Street, Lầu 5
San Francisco, CA 94103

Ngày Xuất Bản: 2020

Español (Spanish)
ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

Tiếng Việt (Vietnamese)
CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

Tagalog (Tagalog – Filipino)
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

한국어 (Korean)
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200)。

Հայերեն (Armenian)
ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-888-246-3333 (TTY (հեռատիպ)՝1-888-484-7200).

Русский (Russian)
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-246-3333 (телетайп: 1-888-484-7200).

فارسی (Farsi)
توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)
注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)
LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-246-3333
- (رقم هاتف الصم والبكم: (TTY: 1-888-484-7200)

हिंदी (Hindi)
ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)
เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

ខ្មែរ (Cambodian)
ប្រយ័ត្នៈ រ រ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែ , រសរាជំនួយមនន កភាសា រោយមិនគិត្ជ ្ជ ្លន គឺអាចមានសំរា ់ ំរ អុេ ិនក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200)។

ພາສາລາວ (Lao)
ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VÀ DẠNG THỨC KHÁC 5

THÔNG BÁO VỀ SỰ KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ 6

THÔNG TIN TỔNG QUÁT 10

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL 19

TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN 25

LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP 32

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG CÁO 43

THỦ TỤC KHIẾU NẠI 45

THỦ TỤC KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ KHẨN CẤP) 47

CHỈ THỊ TRƯỚC 56

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG 58

CÁC NGÔN NGỮ VÀ DẠNG THỨC KHÁC

Các Ngôn Ngữ Khác

Bạn có thể nhận cuốn Sổ Tay Người Thụ Hưởng và các tài liệu khác bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Xin gọi Sở dịch vụ y tế hành vi Quận Francisco ở số 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Cuộc gọi này miễn phí.

Các Dạng Thức Khác

Bạn có thể nhận thông tin này miễn phí qua các dạng thức khác nhau, như chữ nổi Braille, chữ in cỡ lớn 18 điểm, hoặc âm thanh. Xin gọi Sở dịch vụ y tế hành vi Quận Francisco ở số 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Cuộc gọi này miễn phí.

Dịch Vụ Thông Dịch

Bạn không cần sử dụng người nhà hoặc bạn bè để làm thông dịch viên. Dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ, và văn hóa miễn phí luôn có sẵn 24/24, 7 ngày một tuần. Để nhận cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác hoặc để được trợ giúp về thông dịch, ngôn ngữ, và văn hóa, xin gọi Sở dịch vụ y tế hành vi Quận Francisco ở số 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Cuộc gọi này miễn phí.

THÔNG BÁO VỀ SỰ KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Sở dịch vụ y tế hành vi San Francisco tuân thủ đạo luật về dân quyền của tiểu bang và liên bang. Sở dịch vụ y tế hành vi San Francisco không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ bất cứ ai, hoặc đối xử khác biệt vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, dân tộc, tuổi tác, mất năng lực tâm thần, mất năng lực cơ thể, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận diện giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục.

<u>Sở dịch vụ y tế hành vi San Francisco cung cấp:</u>

- Trợ giúp và các dịch vụ miễn phí cho những người mất năng lực để giúp họ truyền đạt tốt hơn, như:
    - Các thông dịch viên ký hiệu có trình độ
    - Thông tin viết bằng các dạng thức khác nhau (chữ khổ lớn, âm thanh, các dạng thức điện tử có thể tiếp cận được, các dạng thức khác)

  Các dịch vụ thông dịch miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
    - Các thông dịch viên có trình độ
    - Thông tin viết bằng các ngôn ngữ khác nhau

Nếu bạn cần những dịch vụ này, xin liên lạc với Sở dịch vụ y tế hành vi San Francisco bất cứ lúc nào, 24/24, 7 ngày một tuần. Nếu bạn không nghe được hoặc không nói được bình thường, xin gọi số TTY: 1-888-484-7200.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu bạn cho rằng Dịch vụ Y tế Hành vi San Francisco không cung cấp các dịch vụ này hoặc có sự phân biệt đối xử vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhóm dân tộc, tuổi tác, mất năng lực tâm thần, mất năng lực cơ thể, tình trang bệnh lý, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận diện giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục, thì bạn có thể nộp đơn khiếu nại với Dịch vụ Y tế Hành vi San Francisco. Bạn có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, gửi đơn, trực tiếp, hoặc qua đường điện tử:

- Bằng điện thoại: Liên lac với Dịch vụ Y tế Hành vi San Francisco bất cứ lúc nào, 24 tiếng/7 ngày một tuần. Nếu bạn không nghe được hoặc không nói được bình thường, xin gọi số TTY: 1-888-484-7200.
- Gửi đơn: Điền mẫu đơn khiếu nại, hoặc viết thư và gửi đến Văn phòng: Grievance/Appeal Office,1380 Howard Street, 2nd Floor,San Francisco, CA 94103
- Trực tiếp: Đến văn phòng của nhà cung cấp y tế của bạn hoặc Trung tâm Tiếp cận Y tế Hành vi tại 1380 Howard Street, San Francisco, CA 94105 và nói là bạn muốn nộp đơn khiếu nại.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – SỞ DỊCH VỤ CHĂM SÓC Y TẾ CALIFORNIA

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền lên Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y tế California, Văn Phòng Dân Quyền bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc qua đường điện tử:

- Bằng điện thoại: Gọi **(916) 440-7370**. Nếu bạn không thể nói hoặc không thể nghe bình thường, xin gọi **711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp Viễn Thông).**

- Bằng văn bản: Điền mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

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

  Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại
  http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- Qua đường điện tử: Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu bạn cho rằng bạn bị phân biệt đối xử vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, mất năng lực hoặc giới tính, bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền trực tiếp lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc qua đường điện tử.

- Bằng điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu bạn không thể nói hoặc không thể nghe bình thường, xin gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

- Bằng văn bản: Điền mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

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

  Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

- Qua đường điện tử: Vào Cổng Thông Tin Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf.

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Lời Tuyên bố về sứ mệnh

Nhiệm vụ của MHP Quận San Francisco là cung cấp cho cư dân đủ điều kiện của San Francisco quyền tiếp cận đến một hệ thống chăm sóc y tế tâm thần chất lượng cao, hiệu quả, tiết kiệm chi phí, dựa trên cộng đồng, giỏi về văn hóa và vì quyền lợi của tiêu thụ.

Mục tiêu của Hệ thống

Mục tiêu của hệ thống là thúc đẩy sự phục hồi, kết quả chức năng tốt và giảm các triệu chứng của bệnh tâm thần cho khách hàng. Bản thân khách hàng và các thành viên gia đình của họ sẽ xác định các mục tiêu của hệ thống.

Những Giá trị

- MHP Quận San Francisco tôn trọng các cá nhân như là giá trị chủ yếu của họ, bao gồm sự lựa chọn của khách hàng, sự hài lòng và sự bảo mật.
- MHP Quận San Francisco cam kết phát triển và duy trì một hệ thống chăm sóc giỏi về mặt văn hóa và vì quyền lợi của khách hàng. Các nguyên tắc sau đây là cơ sở để cải thiện năng lực văn hóa và các dịch vụ phù hợp với lứa tuổi:

1. Việc lập kế hoạch và thiết kế các dịch vụ sẽ được thực hiện với sự hợp tác của các khách hàng đa dạng sử dụng dịch vụ.
2. Chúng tôi nhận biết rằng gia đình, theo định nghĩa của mỗi nền văn hóa, là hệ thống hỗ trợ chính và do đó, phải được đưa vào kế hoạch và thiết kế dịch vụ khi có thể, theo mong muốn của khách hàng.
3. Chúng tôi ghi nhận và cam kết làm việc cùng với các mạng lưới tự nhiên và không chính thức của khách hàng và cộng đồng của họ.
4. Chúng tôi sẽ cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ và năng lực văn hóa trong hệ thống dịch vụ.
5. Chúng tôi cam kết cung cấp đội ngũ nhân viên thành thạo và có kỹ năng phục vụ dân cư đa văn hóa.

6. Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngoại vi, giáo dục, phòng ngừa và thúc đẩy y tế tâm thần hiệu quả cho một dân số đa dạng ở San Francisco trong phạm vi có thể, và trong phạm vi các nguồn lực của chúng tôi.
7. Chúng tôi cam kết cung cấp một loạt các dịch vụ phù hợp với lứa tuổi cho trẻ em, người lớn và khách hàng cao niên.

- Người tiêu dùng có tiềm năng tốt nhất để phát triển mạnh khi được xem là đối tác trong quá trình phục hồi của chính họ. Vai trò của các nhà cung cấp lâm sàng trong quan hệ hợp tác này bao gồm chia sẻ với người tiêu thụ cảm giác hy vọng và hỗ trợ niềm tin rằng quá trình phục hồi là có thể.
- MHP Quận San Francisco cam kết sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời và dễ dàng để tiếp cận.
- MHP Quận San Francisco coi trọng việc phòng ngừa, giáo dục và can thiệp sớm như là các chiến lược để tăng cường sức khỏe, ngăn chặn khủng hoảng và để khách hàng được sống trong cộng đồng của họ khi có thể.
- Các nhà cung cấp sẽ nhận biết và làm việc với khách hàng để đạt kết quả mong muốn riêng của khách hàng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc. Kết quả tốt sẽ đạt được khi hợp tác với gia đình và những người chăm sóc khác (bất kể độ tuổi của người tiêu thụ) với các chương trình dựa trên cộng đồng, các tổ chức tư nhân, các cơ quan công và các nhóm tư vấn.
- Cách tiếp cận đa ngành cung cấp một sự kết hợp giữa các điều dưỡng, bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội, cố vấn hôn nhân/gia đình/trẻ em, các chuyên gia y tế tâm thần khác, hỗ trợ và cố vấn đồng đẳng là rất quan trọng để cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện.
- MHP Quận San Francisco nhận biết và tôn trọng mối quan hệ chủ yếu giữa nhà cung cấp và khách hàng, được phát triển theo thời gian.
- Mỗi nhà cung cấp là một bộ phận của một hệ thống chăm sóc rộng lớn, tiêu biểu cho việc nhiều nhà cung cấp làm việc cùng với nhau để gia tăng sức khỏe và phúc lợi cho khách hàng.

- Lập kế hoạch điều trị và xuất viện, cho phép khách hàng được chuyển đến một nơi có ít hạn chế nhất và có được mức độ chăm sóc phù hợp nhất, nâng cao liên kết cộng đồng khi có thể.
- MHP Quận San Francisco nhận biết rằng môi trường an toàn là điều cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ chăm sóc, và việc thẩm định và điều trị cần phản ánh sự nhạy cảm với bệnh sử của khách hàng bao gồm sự chấn thương và lạm dụng.

Các số điện thoại quan trọng	
Cấp cứu	911
Dịch vụ cấp cứu tâm thần của ZSFG	(415) 206-8125
Dịch vụ khủng hoảng toàn diện -	
Khủng hoảng Trẻ em	(415) 970-3800
Đội điều trị khủng hoảng di động	(415) 970-4000
Đường giây phòng chống tự tử/khủng hoảng ở San Francisco	(415) 781-0500
Khủng hoảng cộng đồng Westside	(415) 355-0311
Tiếp cận Sở dịch vụ y tế hành vi	(415) 255-3737 (888) 246-3333 TDD (888) 484-7200
Khiếu nại	(415) 255-3632
Bênh vực quyền của bệnh nhân	(415) 552-8100 (800) 729-7727

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT KHI CÓ MỘT NGƯỜI NÀO ĐÓ CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ NGAY LẬP TỨC?

Ngay cả khi không có trường hợp khẩn cấp, một người có vấn đề về y tế tâm thần cần được giúp đỡ ngay lập tức nếu có một hoặc nhiều dấu hiệu sau đây:

- Nghe hoặc nhìn thấy những điều mà người khác cho là không có
- Có những suy nghĩ cực đoan và thường xuyên nói về cái chết
- Cho đi những thứ của họ
- Đe dọa tự sát (tự tử)
- Muốn làm tổn thương cho chính mình hoặc cho người khác

Nếu có một hoặc nhiều dấu hiệu nêu trên, hãy gọi 911 hoặc MHP San Francisco ở số **(888) 246-3333** (điện thoại miễn phí 24/24). Nhân viên Y tế Tâm thần trực điện thoại 24 tiếng một ngày.

Dịch vụ Y tế Tâm thần Chuyên môn của Quận San Francisco cung cấp những gì?

***Phòng ngừa và can thiệp sớm:** Để nâng cao sự khỏe mạnh cho trẻ em ở San Francisco, Hệ thống Chăm sóc cho Trẻ em, Thanh thiếu niên và Gia đình của San Francisco cung cấp việc phòng ngừa y tế tâm thần và can thiệp sớm thông qua sự hợp tác với các cơ quan cộng đồng, trường học, trung tâm y tế, nhà tạm trú, trung tâm giữ trẻ và các nhà cung cấp chăm sóc cho gia đình.

***Sự hợp tác giữa y tế tâm thần và trường học:** Sự hợp tác này nhằm hỗ trợ giáo viên và các nhân viên giáo dục đặc biệt khác phục vụ các trẻ em bị rối loạn cảm xúc trầm trọng, bằng cách cung cấp các dịch vụ lâm sàng tại chỗ, tư vấn và các công việc liên quan đến quản lý trường hợp từ nhân viên y tế tâm thần.

***Kết hợp Dịch vụ Chăm sóc y tế chính với Chăm sóc y tế hành vi:** Trong mô hình này, tất cả các trung tâm chăm sóc y tế chính đều kết hợp với các nhóm chăm sóc y tế hành vi không chuyên môn để làm việc như là thành viên của nhóm chăm sóc y tế chính để cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân tại các phòng khám y tế chính. Các dịch vụ bao gồm cung cấp các can thiệp trị liệu ngắn hạn, dựa trên bằng chứng, tư vấn cho các thành viên nhóm chăm sóc chính, và tham gia vào các nhóm quản lý chăm sóc. Ngoài ra, các nhóm chăm sóc chính được đưa vào bốn phòng khám y tế hành vi và hoạt động như cơ sở chăm sóc y tế hành vi.

***Khủng hoảng Y tế tâm thần:** Đội ngũ Khủng hoảng Trẻ em hoạt động 24/24 cho bất cứ trẻ em nào ở San Francisco đang trải qua một cuộc khủng hoảng tâm thần. Nhóm điều trị khủng hoảng di động làm việc 15 tiếng cho bất cứ người lớn nào ở San Francisco đang trải qua một cuộc khủng hoảng tâm thần.

***Dịch vụ Chuyển tiếp cho Thanh thiếu niên:** Dịch vụ Chuyển tiếp cho Thanh thiếu niên cung cấp hội chẩn lâm sàng, thông tin, giới thiệu và liên kết quản lý trường hợp để điều phối các dịch vụ cho thanh thiếu niên từ 16 đến 24. Mục tiêu là đảm bảo sự chuyển tiếp suôn sẻ cho nhóm tuổi này từ hệ thống chăm sóc trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình thành hệ thống chăm sóc cho người lớn và người cao niên.

***Chăm sóc Y tế tâm thần cho các con nuôi:** Chương trình Y tế tâm thần cho các con nuôi (FCMHP) giám sát việc tiếp cận và cho phép các dịch vụ y tế tâm thần đã được hoạch định (ví dụ như bệnh nhân ngoại trú) cho 3.400 trẻ em và gia đình được Sở Dịch vụ Gia đình và Trẻ em thuộc Sở Dịch vụ Nhân sinh phục vụ (DHS).

***Chăm sóc Y tế tâm thần trong các cơ sở nuôi dưỡng:** Chăm sóc Y tế tâm thần trong các cơ sở nuôi dưỡng (FCMH) cung cấp sàng lọc bệnh tâm thần và liên kết với các dịch vụ cần thiết (bao gồm cả y tế tâm thần chuyên môn) cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình tham gia vào hệ thống Phúc lợi cho Trẻ em San Francisco. FCMH cũng cung cấp trị liệu cá nhân, trị liệu gia đình, trị liệu nhóm và các dịch vụ hỗ trợ khác.

***Dịch vụ ngoại trú**

Dịch vụ ngoại trú được cung cấp thông qua một số địa điểm, bao gồm Tổ chức các Nhà Cung cấp, Nhà cung cấp Tư nhân và các chương trình Quản lý Trường hợp Tăng liều.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi **Tổ chức các Nhà cung cấp** (phòng khám) được thiết kế để giảm thiểu sự mất năng lực tâm thần và để khôi phục và duy trì chức năng độc lập trong cộng đồng. Các dịch vụ bao gồm thẩm định, dịch vụ y tế tâm thần tổng quát, chăm sóc khẩn cấp, hỗ trợ thuốc men và quản lý trường hợp.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi **Mạng lưới các Bác sĩ Tư nhân** (PPN) được thiết kế để phục vụ các khách hàng có thể hưởng lợi từ việc giới thiệu đến một bác sĩ tư nhân và là những người không cần sự hỗ trợ của nhiều dịch vụ được cung cấp trong phòng khám. PPN có thể được sử dụng thay vì phòng khám.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi các chương trình **Quản lý Trường hợp Tăng liều** cung cấp dịch vụ can thiệp khủng hoảng tại văn phòng và ngoài văn phòng, khám bệnh không cần hẹn trước, chăm sóc y tế tâm thần tổng quát và liên kết các dịch vụ để tạo điều kiện hội nhập cộng đồng thành công. Tiếp cận dịch vụ có thể hàng ngày và trên cơ sở 24/24.

***Khủng hoảng Tâm thần:** Mặc dù tất cả các chương trình ngoại trú đều cung cấp biện pháp can thiệp khủng hoảng, Dịch vụ Khủng hoảng Toàn diện là một chương trình dành riêng cho việc can thiệp khủng hoảng cho trẻ em và người lớn. Nhóm Điều trị Khủng hoảng Trẻ em cung cấp điều trị 24/24 cho bất cứ thanh thiếu niên nào ở San Francisco đang bị khủng hoảng tâm thần, và Nhóm Điều trị Khủng hoảng Di động cung cấp điều trị 15/24 cho bất cứ người trưởng thành nào ở San Francisco đang trải qua khủng hoảng tâm thần.

***Dịch vụ Tâm thần Cấp cứu:** Một cơ sở hoạt động 24/24 với khả năng thẩm định và điều trị các trường hợp khẩn cấp về tâm thần cho khách hàng tự nguyện và không tự nguyện. Cung cấp giám sát y tế tăng liều, chăm sóc điều dưỡng, hỗ trợ thuốc men, thẩm định, thẩm định lại, liên kết và giới thiệu đến các dịch vụ y tế tâm thần lâu dài.

***Phòng ngừa Tự tử:** Tư vấn và giới thiệu qua điện thoại cho những người bị trầm cảm và có ý tự tử. Thông tin về y tế tâm thần, dịch vụ thuốc men và giới thiệu có sẵn 24/24.

***Chăm sóc Khẩn cấp:** Can thiệp ngắn hạn các trường hợp không khẩn cấp nhưng căng thẳng, cần phải can thiệp trong vòng 24 tiếng.

***Bệnh nhân Nội trú bị Tâm thần Cấp tính:** Một cơ sở hoạt động 24/24 với khả năng thẩm định và điều trị các bệnh tâm thần cấp tính và trầm trọng cho khách hàng tự nguyện và không tự nguyện.

***Điều trị Khủng hoảng tại Nhà/Tránh phải Nhập viện:** Các chương trình chữa trị khủng hoảng tại nhà theo mô hình cho ra xã hội ngắn hạn được thiết kế như một phương án để thay thế cho việc bệnh nhân đang trải qua một giai đoạn cấp tính hoặc khủng hoảng phải nhập viện, HOẶC như là một bước xuống thang từ điều trị nội trú cấp tính.

***Ổn định khủng hoảng:** Một can thiệp tăng liều kéo dài 24 giờ cho cả thanh niên tự nguyện và không tự nguyện đang gặp khủng hoảng tâm thần với mục tiêu ổn định thanh thiếu niên, tránh nhập viện tâm thần và đưa thanh niên trở lại với sự hỗ trợ của gia đình.

***Điều trị chuyển tiếp tại nhà:** Điều trị tại nhà thích hợp nhất cho những người không còn khủng hoảng nhưng vẫn tiếp tục cần được ổn định trong một môi trường trị liệu an toàn và khuyến khích 24/24.

***Nhập viện từng phần:** Một chương trình điều trị không tại nhà mà có thể hoặc không có thể cần vào bệnh viện. Các dịch vụ của chương trình này bao gồm thẩm định, dịch vụ y tế tâm thần, giám sát y tế và hỗ trợ thuốc ở mức độ tương đương với chương trình điều trị nội trú, nhưng chỉ trong ban ngày.

***Điều dưỡng có khả năng:** Các cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị lâu dài cho người lớn với sự chẩn đoán ban đầu với các nhu cầu về y tế hành vi chuyên môn.

Tại Sao Cần Phải Đọc Cuốn Sổ Tay Quan trọng Này?

Cuốn sổ tay này cho bạn biết cách để có được các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của Medi-Cal thông qua MHP nơi quận của bạn. Cuốn sổ tay này giải thích các lợi ích cho bạn và cách nhận được sự chăm sóc. Nó cũng giải đáp nhiều câu hỏi của bạn. Bạn sẽ học hỏi được:

- Cách có được các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn thông qua MHP của bạn
- Các lợi ích mà bạn có thể tiếp cận
- Cần làm những gì nếu bạn có thắc mắc hoặc có vấn đề

- Các quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách là người thụ hưởng Medi-Cal

Nếu bạn không đọc cuốn sổ tay này ngay bây giờ, bạn nên giữ nó để có thể đọc sau này. Cuốn sổ tay này và các tài liệu văn bản khác có sẵn dưới dạng thức điện tử tại https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp hoặc bằng văn bản miễn phí của MHP. Xin hãy gọi MHP nếu bạn muốn có một bản in.
Hãy sử dụng cuốn sổ tay này cùng với thông tin mà bạn đã nhận khi ghi danh vào Medi-Cal.

BẠN CÓ CẦN CUỐN SỔ TAY NÀY BẰNG NGÔN NGỮ CỦA BẠN HAY DƯỚI MỘT DẠNG THỨC KHÁC HAY KHÔNG?

Nếu bạn nói một ngôn ngữ khác với tiếng Anh thì chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho bạn. Xin hãy gọi Sở dịch vụ y tế hành vi San Francisco. MHP làm việc 24/24, bảy ngày một tuần.

Bạn cũng có thể liên lac với MHP ở số 1-888-246-3333 (TTY 1-888-484-7200) nếu bạn muốn có cuốn sổ tay này hoặc các văn bản tài liệu khác dưới các dạng thức khác như bản in chữ khổ lớn, chữ nổi Braille, hoặc âm thanh. MHP sẽ giúp đỡ bạn.

Nếu bạn muốn có cuốn sổ tay này hoặc các văn bản tài liệu khác bằng một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, xin gọi MHP. MHP sẽ trợ giúp bằng ngôn ngữ của bạn qua điện thoại.

Thông tin này có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Quảng đông, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt.

MHP CÓ NHỮNG TRÁCH NHIỆM NÀO?

MHP có những trách nhiệm sau đây:

- Xác định xem bạn có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của quận hoặc của mạng lưới các nhà cung cấp trong quận hay không.

- Cung cấp số điện thoại miễn phí hoạt động 24/24 và 7 ngày một tuần để giải đáp cho bạn cách nhận được các dịch vụ từ MHP. Bạn có thể gọi số 1-888-246-3333 (TTY 1-888-484-7200).
- Có đủ các nhà cung cấp để đảm bảo bạn có thể nhận các dịch vụ điều trị bệnh tâm thần được MHP bảo hiểm nếu bạn cần đến.
- Thông báo và truyền đạt kiến thức cho bạn về các dịch vụ có sẵn của MHP.
- Cung cấp dịch vụ cho bạn bằng ngôn ngữ của bạn hoặc thông qua một thông dịch viên miễn phí (nếu cần), và cho bạn biết rằng các dịch vụ thông dịch này luôn sẵn có.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho bạn bằng các ngôn ngữ hoặc các dạng thức khác như chữ nổi Braille hoặc bản in chữ khổ lớn. Chúng tôi cung cấp thông tin bằng tiếng Anh, tiếng Quảng Đông, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Theo yêu cầu, bạn cũng có thể nhận thông tin này bằng các ngôn ngữ hoặc các dạng thức khác.

Thông báo cho bạn bất cứ thay đổi quan trọng nào trong cuốn sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày dự kiến có hiệu lực. Một thay đổi được coi là quan trọng khi có sự tăng hay giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ có sẵn, về số lượng các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất cứ thay đổi nào khác ảnh hưởng đến các lợi ích mà bạn nhận được thông qua MHP.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

AI CÓ THỂ ĐƯỢC NHẬN BẢO HIỂM MEDI-CAL?

Có nhiều yếu tố được sử dụng để quyết định loại bảo hiểm y tế mà bạn có thể nhận được từ Medi-Cal. Các yếu tố đó bao gồm:

- Mức thu nhập của bạn
- Độ tuổi của bạn
- Độ tuổi của con cái mà bạn nuôi dưỡng
- Bạn có đang mang thai, bị khiếm thị hoặc mất năng lực hay không
- Bạn có Medicare hay không

Bạn cũng phải đang sống tại California để đủ tiêu chuẩn được nhận Medi-Cal. Nếu bạn cho rằng mình đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal, hãy tìm hiểu cách nộp đơn bên dưới.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NỘP ĐƠN XIN MEDI-CAL?

Bạn có thể nộp đơn xin Medi-Cal bất cứ lúc nào trong năm. Bạn có thể chọn một trong những cách nộp đơn sau đây

.

Bằng Thư: Nộp đơn xin Medi-Cal với mẫu đơn duy nhất và đơn giản (Single Streamlined Application), được cung cấp bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác tại http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx.
Hãy gửi các đơn đã hoàn tất đến văn phòng quận tại địa phương. Bạn có thể tìm địa chỉ văn phòng quận tại địa phương trên trang web tại: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.
Các văn phòng địa phương: 1440 Harrison Street, San Francisco, CA 94103
1245 Mission Street, San Francisco, CA 94103

Bằng Điện Thoại: Để nộp đơn qua điện thoại, xin hãy gọi đến văn phòng quận tại địa phương. Bạn có thể tìm số điện thoại trên trang web tại: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.
Các văn phòng địa phương: Văn phòng đường Harrison (415) 863-9892
Văn phòng đường Mission (415) 558-4700

Trực Tuyến: Nộp đơn trực tuyến tại www.benefitscal.com hoặc www.coveredca.com. Các đơn được truyền trực tiếp đến văn phòng dịch vụ xã hội quận tại địa phương của bạn vì Medi-Cal được cung cấp ở cấp quận.

Trực Tiếp: Để nộp đơn trực tiếp, hãy tìm văn phòng quận tại địa phương tại: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx, nơi bạn có thể được giúp hoàn tất đơn.
Các văn phòng địa phương: 1440 Harrison Street, San Francisco, CA 94103
1245 Mission Street, San Francisco, CA 94103

Nếu bạn cần giúp đỡ nộp đơn hoặc có câu hỏi, bạn có thể liên lac miễn phí với Người Tư vấn Ghi danh được Chứng nhận (CEC) đã qua huấn luyện. Xin gọi 1-800-300-1506, hoặc tìm kiếm CEC ở địa phương tại: http://www.coveredca.com/get-help/local.
Nếu bạn vẫn còn có câu hỏi về chương trình Medi-Cal, bạn có thể tìm hiểu thêm tại: http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx.

Các Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho những người thụ hưởng bị bệnh bất ngờ, bao gồm cả bệnh cấp cứu tâm thần.

Một bệnh cấp cứu có những triệu chúng trầm trọng (có thể bị đau đớn trầm trọng) mà một người bình thường có lý do để tin rằng những điều sau có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của người đó (hoặc đối với phụ nữ mang thai là sức khỏe của thai nhi) có thể bị tổn hại trầm trọng

- Những vấn đề trầm trọng đối với các chức năng của cơ thể
- Những vấn đề trầm trọng tới bất cứ bộ phận hoặc phần nào của cơ thể

Một bệnh lý tâm thần cấp cứu xảy ra khi một người bình thường cho rằng ai đó:

- Hiện đang gây nguy hiểm cho bản thân hoặc cho người khác bởi điều gì đó giống như bệnh tâm thần
- Không thể tự cung cấp thực phẩm hoặc ăn uống, hoặc không mặc quần áo, hoặc không ở trong nhà bởi điều gì đó giống như bệnh tâm thần

Các dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm 24/24 và 7 ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Không cần phải được cho phép trước cho các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ bảo hiểm cho những tình trạng cấp cứu, dù đó là cấp cứu về thể chất hoặc tâm thần (cảm xúc hoặc tinh thần). Nếu bạn đã ghi danh vào Medi-Cal, bạn sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ cấp cứu, dù sau này không phải là tình trạng cấp cứu. Nếu bạn cho rằng bạn có vấn đề cần cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến bất cứ bệnh viện hoặc cơ sở y tế nào để được giúp đỡ.

Có Dịch vụ Chuyên chở hay Không?

Các dịch vụ chuyên chở không cấp cứu và không vì lý do y tế có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự mình thu xếp việc đi lại và có sự cần thiết về mặt y khoa để nhận các dịch vụ nhất định được Medi-Cal bảo hiểm.

Nếu bạn cần hỗ trợ chuyên chở, xin liên lac với bảo hiểm có quản lý của bạn để biết thêm thông tin và được trợ giúp.

Nếu bạn có Medi-Cal nhưng không ghi danh tham gia vào một bảo hiểm có quản lý, và bạn cần chuyên chở không vì lý do y tế, thì bạn có thể hoặc gọi điện thoại trực tiếp cho công ty chuyên chở y tế chuyên nghiệp có giấy phép và được phê chuẩn, hoặc có thể gọi cho nhà cung cấp y tế của bạn và hỏi về các nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở trong khu vực của bạn. Khi liên lac với công ty chuyên chở, họ sẽ hỏi về ngày và thời

điểm của cuộc hẹn. Nếu bạn cần chuyên chở không vì lý do cấp cứu, nhà cung cấp của bạn có thể yêu cầu chuyên chở không khẩn cấp và giúp bạn liên lạc với họ để điều phối việc đưa đón bạn đến (các) cuộc hẹn.

Tôi phải Liên lạc với Ai nếu có Ý định Tự tử?

Nếu bạn hoặc ai đó mà bạn quen biết đang bị khủng hoảng, xin gọi Đường Giây Phòng ngừa Tự tử Quốc gia ở số 1-800-273-TALK (8255).
http://www.suicidepreventionlifeline.org/
Đối với các cư dân địa phương đang tìm kiếm trợ giúp khi bị khủng hoảng và để tiếp cận các chương trình y tế tâm thần tại địa phương, xin gọi số 415-781-0500.

Làm thế nào để biết khi bạn hoặc người quen cần giúp đỡ?

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT KHI NÀO TÔI CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ?

Nhiều người có những lúc khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải những vấn đề y tế tâm thần. Điều quan trọng nhất cần nhớ khi tự hỏi bản thân xem có cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp hay không là sự tin tưởng vào chính mình. Nếu bạn đủ điều kiện với Medi-Cal, và bạn cho rằng bạn có thể cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp, thì bạn nên yêu cầu MHP thẩm định.

Bạn có thể cần giúp đỡ nếu có một hay nhiều những dấu hiệu sau:

- Trầm cảm (hoặc có cảm giác vô vọng, bất lực, hụt hẫng) gần như cả ngày và gần như hàng ngày
- Không quan tâm đến các hoạt động bạn thường ưa thích
- Sụt cân hoặc tăng cân đáng kể trong một thời gian ngắn
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Vận động cơ thể chậm chạp hoặc quá nhiều
- Cảm thấy mệt mỏi gần như hàng ngày
- Cảm thấy vô giá trị hoặc quá nhiều tội lỗi

- Khó khăn trong việc suy nghĩ, tập trung, và/hoặc ra quyết định
- Giảm nhu cầu ngủ (cảm thấy đã "nghỉ ngơi đầy đủ" chỉ sau khi ngủ vài giờ)
- Những ý nghĩ thoáng qua rất nhanh khó theo kịp
- Nói nhanh và không thể ngừng nói
- Tin rằng người ta rình rập để hại bạn
- Nghe thấy những giọng nói và/hoặc âm thanh mà người khác không nghe thấy
- Nhìn thấy những điều mà người khác không nhìn thấy
- Không thể đi làm hoặc đi học
- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (giữ sạch sẽ)
- Có vấn đề trầm trọng với những người khác
- Co rút lại hoặc tránh né những người khác
- Thường xuyên khóc không có lý do
- Thường tức giận và 'nổi nóng' không có lý do
- Thay đổi tâm trạng trầm trọng
- Hầu như luôn cảm thấy lo lắng
- Có những hành vi mà người khác cho là lạ lùng và kỳ quặc

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT KHI NÀO MỘT TRẺ EM HOẶC MỘT THANH THIẾU NIÊN CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ?

Bạn có thể liên lac với MHP để thẩm định con bạn nếu bạn cho rằng chúng đang có bất cứ dấu hiệu nào về bệnh tâm thần. Nếu con bạn đủ điều kiện với Medi-Cal và thẩm định của quận cho thấy cần có các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn được MHP bảo hiểm thì MHP sẽ thu xếp cho con bạn tiếp nhận các dịch vụ này. Ngoài ra cũng có các dịch vụ dành cho các phụ huynh cảm thấy choáng ngợp do chức năng làm cha mẹ hoặc có những vấn đề về tâm thần.

Danh sách kiểm tra sau đây có thể giúp bạn thẩm định xem con bạn có cần giúp đỡ bằng các dịch vụ y tế tâm thần hay không. Nếu có hơn một dấu hiệu hoặc các dấu hiệu này tồn tại trong một thời gian dài thì có thể đó là một vấn đề trầm trọng cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp. Sau đây là một số dấu hiệu cần để ý:

- Thay đổi hành vi đột ngột và không có lý do
- Kêu đau mà không có bất cứ nguyên nhân y khoa/thể chất nào
- Dành nhiều thời gian ở một mình
- Dễ mệt mỏi và kém năng lượng
- Bồn chồn và không thể ngồi yên
- Ít quan tâm đến việc học tập mà không có lý do rõ ràng
- Dễ sao lãng
- Sợ những tình huống mới
- Cảm thấy buồn hoặc không vui mà không có lý do rõ ràng
- Khó chịu hoặc bực tức mà không có lý do rõ ràng
- Cảm thấy vô vọng
- Có vấn đề về tập trung
- Ít quan tâm đến bạn bè
- Đánh nhau với người khác
- Nghỉ học không có lý do chính đáng
- Học lực giảm sút
- Kém tự trọng
- Khó ngủ
- Hay lo lắng
- Cảm thấy phiến muộn khi vắng bạn
- Cảm thấy không thể làm gì đúng
- Có hành vi mạo hiểm không cần thiết
- Thường cảm thấy bị tổn thương về thể chất và tinh thần
- Hành động ấu trĩ hơn lứa tuổi của mình
- Không hiểu cảm xúc của người khác
- Bắt nạt người khác
- Không chịu trách nhiệm cho những hành động của mình
- Lấy những thứ không phải của mình và chối cãi

TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN

CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN LÀ GÌ?

Các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn là các dịch vụ dành cho những người bị bệnh tâm thần hoặc có vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ bình thường không thể điều trị. Những căn bệnh hoặc vấn đề này thường đủ trầm trọng để cản trở khả năng của một người để thực hiện các hoạt động thường nhật của họ.

Các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn bao gồm:

- Các dịch vụ y tế tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Quản lý trường hợp với mục tiêu
- Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Các dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nhà
- Các dịch vụ điều trị tăng liều ban ngày
- Phục hồi ban ngày
- Các dịch vụ nội trú bệnh viện tâm thần
- Các dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Ngoài những dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn liệt kê ở trên, những người thụ hưởng dưới 21 tuổi được tiếp cận các dịch vụ bổ sung theo chương trình Sàng lọc sớm và định kỳ, Chẩn đoán, và Điều trị Sớm (EPSDT). Những dịch vụ này bao gồm:

- Điều trị tăng liều tại nhà
- Điều phối điều trị tăng liều
- Các dịch vụ trị liệu hành vi
- Điều trị tại các cơ sở nuôi dưỡng

Nếu bạn muốn biết thêm về mỗi dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn có thể có sẵn cho bạn, xin hãy xem mục “Phạm vi Dịch vụ” trong cuốn sổ tay này.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN?

Nếu bạn nghĩ rằng bạn cần các dịch vụ điều trị tâm thần chuyên môn, bạn có thể gọi đến MHP của mình và xin lấy hẹn khám thẩm định ban đầu. Bạn có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của quận.

Bạn cũng có thể được giới thiệu đến MHP bởi một cá nhân hoặc tổ chức để được điều trị tâm thần chuyên môn. Đó là bác sĩ của bạn, trường học, người bảo hộ, bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal, hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường thì bác sĩ hoặc bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal sẽ cần có sự cho phép của bạn hoặc của cha mẹ, hoặc của người chăm sóc đối với trẻ em khi viết giấy giới thiệu trực tiếp đến MHP, trừ trong trường hợp cấp cứu. MHP không thể từ chối yêu cầu thẩm định ban đầu để xác định bạn có đáp ứng các tiêu chuẩn để tiếp nhận các dịch vụ này từ MHP hay không.

Các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn được bảo hiểm đều có sẵn thông qua một nhà cung cấp của MHP (như các phòng khám, trung tâm điều trị, các tổ chức cộng đồng, hoặc các bác sĩ tư nhân).

TÔI CÓ THỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN Ở ĐÂU?

Bạn có thể nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn tại quận nơi bạn sinh sống. Xin vui lòng xem phần trên có tiêu đề Thông tin Tổng quát để biết thêm thông tin về các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của Quận San Francisco. Mỗi quận đều có các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn đủ điều kiện để nhận bảo hiểm và lợi ích bổ sung theo EPSDT.

MHP hoặc một trong những nhà cung cấp có sẵn thông qua MHP sẽ xác định bạn có cần các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn hay không. Nếu cần, MHP sẽ giới thiệu bạn đến một nhà cung cấp y tế tâm thần để cung cấp dịch vụ mà bạn cần.
MHP phải đảm bảo giới thiệu bạn đến một nhà cung cấp đáp ứng nhu cầu của bạn và ở gần bạn nhất.

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN?

MHP phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn khám khi sắp xếp cuộc hẹn cho bạn để tiếp nhận các dịch vụ của MHP. MHP phải sắp xếp cho bạn một cuộc hẹn đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian như sau:

- Trong vòng 10 ngày làm việc cho yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với MHP;
- Trong vòng 48 tiếng nếu có yêu cầu khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc với yêu cầu hẹn khám với một bác sĩ tâm thần; và
- Đối với các dịch vụ đang diễn ra (tiếp theo cuộc hẹn ban đầu), đáp ứng kịp thời tùy theo bệnh lý và nhu cầu dịch vụ của bạn.

AI SẼ QUYẾT ĐỊNH TÔI SẼ NHẬN ĐƯỢC NHỮNG DỊCH VỤ NÀO?

Bản thân bạn, nhà cung cấp và MHP đều tham gia vào việc quyết định bạn cần nhận những dịch vụ nào thông qua MHP bằng cách tuân thủ các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa và danh sách các dịch vụ được bảo hiểm. MHP phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để cho phép các dịch vụ. Thủ tục xem xét này được gọi là sự cho phép trước các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn.

Thủ tục cho phép trước của MHP phải tuân thủ những quy định nhất định về thời gian. Đối với việc cho phép trước thông thường, MHP phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 5 ngày lịch. Nếu bạn hoặc nhà cung cấp của bạn yêu cầu hoặc nếu MHP cho rằng vì lợi ích của bạn, phải cần thêm thông tin từ nhà cung cấp thì thời gian xem xét có thể gia hạn tối đa thêm 14 ngày lịch nữa. Một ví dụ về việc có thể gia hạn vì lợi ích của bạn là khi MHP cho rằng họ chỉ có thể phê chuẩn yêu cầu điều trị của nhà cung cấp nếu họ có thêm thông tin từ nơi này. Nếu MHP gia hạn thời gian xem

xét yêu cầu của nhà cung cấp thì quận sẽ gửi cho bạn một văn bản thông báo về sự gia hạn này. Bạn có thể yêu cầu MHP cung cấp thêm thông tin về thủ tục cho phép trước. Xin hãy gọi cho MHP để yêu cầu cung cấp thêm thông tin.

Nếu MHP quyết định rằng bạn không cần các dịch vụ được yêu cầu thì MHP phải gửi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi cho bạn nói rằng các dịch vụ bị từ chối, và thông báo là bạn có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp thêm thông tin cho bạn về cách nộp đơn kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về các quyền của bạn về việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo khi bạn không đồng ý với quyết định của MHP trong việc từ chối các dịch vụ hoặc áp dụng các hành động khác mà bạn phản đối, xin hãy xem phần có tiêu đề "Làm cách nào để nộp đơn kháng cáo".

LÀM THẾ NÀO ĐỂ CÓ ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN KHÔNG ĐƯỢC MHP BẢO HIỂM?

Nếu bạn đã ghi danh vào một bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal, bạn sẽ được tiếp cận các dịch vụ y tế tâm thần ngoại trú sau đây thông qua bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal :

- Kiểm tra và điều trị tâm thần cá nhân và theo nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý để thẩm định tình trang tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú bao gồm thử nghiệm, thuốc, và vật dụng y khoa
- Các dịch vụ ngoại trú để theo dõi việc điều trị bằng thuốc
- Hội chẩn tâm thần

Để có được một trong những dịch vụ trên, xin hãy gọi trực tiếp đến bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal của bạn. Nếu bạn không tham gia một bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal, bạn vẫn có thể có được các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và phòng khám tư nhân chấp nhận Medi-Cal. MHP có thể giúp bạn tìm một nhà cung cấp hoặc phòng khám có thể giúp đỡ bạn hoặc tư vấn cho bạn một số ý kiến về cách tìm một nhà cung cấp hoặc phòng khám.

Bất cứ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị một bệnh tâm thần.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ MEDI-CAL KHÁC (CHĂM SÓC CHÍNH/Y KHOA) KHÔNG ĐƯỢC MHP BẢO HIỂM?

Có hai cách để bạn có thể có được các dịch vụ Medi-Cal không được MHP bảo hiểm:

1. Ghi danh vào một bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal.
    - Bảo hiểm y tế của bạn sẽ tìm một nhà cung cấp cho bạn nếu bạn cần chăm sóc sức khỏe.
    - Bạn được chăm sóc sức khỏe thông qua một bảo hiểm y tế, một tổ chức duy trì sức khỏe (HMO) hoặc một bác sĩ chính.
    - Bạn phải sử dụng các nhà cung cấp và phòng khám của bảo hiểm y tế này, trừ khi bạn cần chăm sóc cấp cứu.
    - Bạn có thể sử dụng một nhà cung cấp ngoài bảo hiểm y tế của mình cho các dịch vụ về kế hoạch hóa gia đình.

2. Tiếp nhận các dịch vụ từ các nhà cung cấp y tế hoặc phòng khám tư nhân có nhận Medi-Cal.
    - Bạn nhận chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp hoặc phòng khám tư nhân có nhận Medi-Cal.
    - Bạn phải nói với nhà cung cấp rằng bạn có Medi-Cal trước khi nhận dịch vụ. Nếu không, bạn có thể phải trả tiền cho những dịch vụ đó.
    - Các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe hoặc phòng khám tư nhân không bắt buộc phải nhận các bệnh nhân Medi-Cal, hoặc có thể chỉ nhận một vài bệnh nhân Medi-Cal.

NẾU TÔI BỊ NGHIỆN RƯỢU HOẶC MA TÚY THÌ SAO?

Nếu bạn cho rằng bạn cần các dịch vụ để điều trị các vấn đề về nghiện rượu hoặc ma túy, hãy liên lac với Chương Trình Rượu và Ma Túy của quận tại:

Sở Dịch vụ Y tế Hành vi San Francisco
1380 Howard Street, Lầu 5
San Francisco, CA 94103
(415) 255-3737 (hoặc) (888) 246-3333 | TTY: (888) 484-7200

TIÊU CHUẨN CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA

Sự Cần thiết về mặt Y khoa là gì và tầm quan trọng của nó?

Sự cần thiết về mặt y khoa có nghĩa là có nhu cầu y khoa cho các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn và các dịch vụ này có thể giúp bạn nếu bạn được tiếp nhận chúng.

Một chuyên gia y tế tâm thần được cấp phép sẽ trao đổi với bạn và giúp xác định bạn có đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn hay không và bạn thích hợp với loại dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn nào. Quyết định sự cần thiết về mặt y khoa là bước đầu tiên trong thủ tục tiếp nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn.

Bạn không cần biết bạn có chẩn đoán về y tế tâm thần hay không để yêu cầu được giúp đỡ. MHP sẽ giúp bạn có được thông tin này bằng cách thẩm định tình trạng của bạn. Nếu kết quả thẩm định xác định rằng bạn có bệnh tâm thần đáp ứng tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa thì bạn sẽ được điều trị theo nhu cầu của bạn.

Các Tiêu chuẩn Cần thiết về mặt Y khoa đối với Người dưới 21 tuổi là gì?

Nếu bạn dưới 21 tuổi, có Medi-Cal toàn phần và có chẩn đoán được MHP bảo hiểm thì MHP phải cung cấp cho bạn các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn nếu các dịch vụ này sẽ giúp điều trị hoặc cải thiện tình trạng tâm thần của bạn, hoặc để ngăn chặn tình trạng này trở nên xấu đi.

Các Tiêu chuẩn Cần thiết về mặt Y khoa đối với các Dịch vụ Tâm thần Nội trú trong Bệnh viện là gì?

Bạn có thể được nhập viện nếu có bệnh tâm thần hoặc có các triệu chứng của bệnh tâm thần mà không thể điều trị an toàn ở mức độ thấp, và vì căn bệnh hoặc các triệu chứng của bệnh mà bạn:

- Có thể trở nên nguy hiểm cho bản thân hoặc cho những người khác, hoặc phá hoại tài sản trầm trọng
- Không thể tự cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, không mặc quần áo, hoặc không có nơi ở

- Có rủi ro trầm trọng cho sức khỏe thể chất của bạn
- Gần đây có sự suy giảm mạnh về khả năng hoạt động
- Cần được thẩm định về mặt tâm thần, điều trị bằng thuốc, hoặc các hình thức điều trị khác chỉ được cung cấp trong bệnh viện

LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI TÌM ĐƯỢC MỘT NHÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN MÀ TÔI CẦN?

Một số MHP đòi hỏi bạn phải được họ phê chuẩn trước khi liên lạc với một nhà cung cấp dịch vụ. Một số MHP sẽ giới thiệu bạn đến một nhà cung cấp sẵn sàng để khám bệnh cho bạn. Những MHP khác cho phép bạn liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp.

MHP có thể đặt ra một số giới hạn trong việc lựa chọn các nhà cung cấp. MHP của bạn phải tạo cơ hội cho bạn được chọn ít nhất hai nhà cung cấp khi bạn sử dụng lần đầu các dịch vụ, trừ khi MHP có lý do chính đáng tại sao họ không thể cho bạn lựa chọn (ví dụ khi chỉ có một nhà cung cấp thực hiện dịch vụ mà bạn cần). MHP cũng phải cho phép bạn thay đổi nhà cung cấp. Khi bạn yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, MHP cũng phải cho bạn chọn ít nhất hai nhà cung cấp trừ khi có lý do chính đáng tại sao không thể cho bạn chọn.

Đôi khi các nhà cung cấp theo hợp đồng của MHP tự rời khỏi mạng lưới của MHP hoặc theo yêu cầu của MHP. Khi xảy ra trường hợp này, MHP phải cố gắng gửi thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng với nhà cung cấp đó cho những người đang nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của nhà cung cấp này trong vòng 15 ngày, sau khi MHP biết nhà cung cấp đó sẽ chấm dứt hoạt động. Trong trường hợp này, MHP phải cho phép bạn tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi MHP nếu có thể. Hãy hỏi MHP của bạn về việc “tiếp tục chăm sóc” nếu bạn muốn tiếp tục khám với nhà cung cấp không còn làm việc với MHP.

MHP của bạn phải đăng lên một danh sách các nhà cung cấp hiện tại trên mạng. Nếu bạn có câu hỏi nào về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có một danh sách cập nhật các nhà cung cấp, xin truy cập trang web MHP của bạn tại: https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp, hoặc gọi

đến số điện thoại miễn phí của MHP. Một danh sách các nhà cung cấp hiện tại có sẵn trên trang web của MHP, hoặc bằng văn bản theo yêu cầu.

TÔI CÓ THỂ TIẾP TỤC NHẬN CÁC DỊCH VỤ TỪ NHÀ CUNG CẤP HIỆN TẠI CỦA TÔI KHÔNG?

Nếu bạn hiện đang nhận các dịch vụ y tế tâm thần từ một MHP khác, một bảo hiểm y tế có quản lý, hoặc một bác sĩ của Medi-Cal, bạn có thể yêu cầu được "tiếp tục chăm sóc" để bạn có thể tiếp tục đi khám nhà cung cấp đó, tối đa đến 12 tháng, với những điều kiện nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn đối với tất cả những điều sau đây:

- Bạn đang có mối quan hệ với nhà cung cấp mà bạn yêu cầu;
- Bạn cần tiếp tục điều trị tại nhà cung cấp hiện nay bởi nó có thể ảnh hưởng đến tình trạng tâm thần của bạn khi đổi sang một nhà cung cấp mới;
- Nhà cung cấp đó đáp ứng những đòi hỏi nhất định theo pháp luật của tiểu bang và liên bang; và
- Nhà cung cấp đó đồng ý với các điều khoản và điều kiện để hợp đồng với MHP.

PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu bạn đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa đối với các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn, những dịch vụ sau đây có sẵn cho bạn dựa trên nhu cầu của bạn. Nhà cung cấp của bạn sẽ làm việc với bạn để quyết định dịch vụ nào tốt nhất cho bạn.

- **Các Dịch vụ y tế tâm thần**
  - Các dịch vụ y tế tâm thần là các dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm hoặc dựa vào gia đình để giúp những người bị bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng đối phó với cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để cải thiện dịch vụ cho những người đang tiếp nhận. Những công việc này bao gồm: thẩm định để xem bạn có cần dịch vụ hay không và dịch vụ đó có hiệu quả hay không; xây dựng kế hoạch để xác định các mục tiêu điều trị tâm thần và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp, cũng như các dịch vụ "phụ thuộc", có nghĩa là làm việc cùng với những thành viên gia đình và những người quan trọng trong cuộc

sống của bạn (nếu bạn cho phép) để giúp bạn cải thiện hoặc duy trì các khả năng trong đời sống hàng ngày. Các dịch vụ y tế tâm thần có thể được thực hiện tại một phòng khám hoặc phòng mạch của nhà cung cấp, qua điện thoại hoặc khám chữa bệnh từ xa, hoặc tại nhà của bạn, hoặc tại các môi trường cộng đồng khác.

- **Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Về Thuốc**
  - Các dịch vụ này bao gồm việc kê toa, quản lý, cho thuốc, và theo dõi các loại thuốc tâm thần; và các hướng dẫn liên quan đến thuốc tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ thuốc men có thể được thực hiện tại phòng khám hoặc phòng mạch của nhà cung cấp, qua điện thoại hoặc khám chữa bệnh từ xa, tại nhà của bạn hoặc tại các môi trường cộng đồng khác.

- **Quản Lý Trường Hợp Có Mục Tiêu**
  - Các dịch vụ này giúp có được các dịch vụ về thuốc, hướng dẫn, xã hội, tiền dạy nghề, dạy nghề, phục hồi, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi người mắc bệnh tâm thần có khó khăn trong việc tự đi xin các dịch vụ này. Quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm xây dựng kế hoạch, liên lạc, điều phối, và giới thiệu, theo dõi việc thực hiện các dịch vụ để đảm bảo người bệnh được tiếp cận với dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và theo dõi tiến bộ của người bệnh.

- **Các Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng**
  - Các dịch vụ này có sẵn để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được điều trị ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là để giúp những người bệnh được tiếp tục sinh sống trong cộng đồng, để họ không phải vào bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài lên đến tám tiếng và có thể được thực hiện tại phòng khám hoặc phòng mạch của nhà cung cấp, qua điện thoại hoặc khám chữa bệnh từ xa, hoặc tại nhà của bạn hoặc tại các môi trường cộng đồng khác.

- **Các Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng**
    - Các dịch vụ này có sẵn để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được điều trị ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng có thể kéo dài lên đến 20 tiếng và phải được thực hiện tại một cơ sở chăm sóc y tế có giấy phép và hoạt động 24/24, tại một chương trình ngoại trú của bệnh viện, hoặc tại một cơ sở của nhà cung cấp được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ ổn định khủng hoảng.

- **Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Đối Với Người Lớn**
    - Các dịch vụ này cung cấp điều trị tâm thần và xây dựng kỹ năng cho người bệnh đang sống trong một cơ sở có giấy phép điều trị nội trú cho người bệnh tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24/24, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không bảo hiểm chi phí ăn ở mà cơ sở này cung cấp trong các dịch vụ điều trị nội trú cho người lớn.

- **Các Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Nội Trú**
    - Các dịch vụ này cung cấp điều trị bệnh tâm thần và xây dựng kỹ năng cho người bệnh đang bị khủng hoảng tâm thần hoặc cảm xúc trầm trọng, nhưng không cần phải được chăm sóc trong bệnh viện tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24/24, bảy ngày một tuần trong một cơ sở có giấy phép. Medi-Cal không bảo hiểm chi phí ăn ở mà cơ sở này cung cấp trong các dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú.

- **Điều Trị Tăng Liều Ban Ngày**
    - Đây là một chương trình được cơ cấu để điều trị bệnh tâm thần cho một nhóm người có thể cần phải nhập viện hoặc vào một cơ sở điều trị 24/24. Chương trình này kéo dài ít nhất ba tiếng mỗi ngày. Người bệnh có thể về nhà vào buổi tối. Chương trình này bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng và các loại điều trị cũng như điều trị tâm lý.

- **Phục Hồi Ban Ngày**
    - Đây là một chương trình được cơ cấu và thiết kế nhằm giúp đỡ những người bị bệnh tâm thần trong việc học và phát triển các kỹ năng đối phó và kỹ năng sống, và để quản lý các triệu chứng của căn bệnh một cách hiệu quả hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba tiếng mỗi ngày. Chương trình này có các hoạt động xây dựng kỹ năng và các loại điều trị cũng như điều trị tâm lý.

- **Các Dịch Vụ Nội Trú Bệnh Viện Tâm Thần**
    - Đây là các dịch vụ được cung cấp trong một cơ sở y tế tâm thần được cấp phép dựa trên sự xác định của một chuyên gia y tế tâm thần có giấy phép rằng người bệnh cần được điều trị tâm thần tăng liều 24/24.

- **Các Dịch Vụ Của Cơ Sở Y tế Tâm Thần**
    - Các dịch vụ này được cung cấp trong một cơ sở y tế tâm thần được cấp phép, chuyên điều trị phục hồi 24/24 cho các tình trạng tâm thần trầm trọng. Các cơ sở y tế tâm thần phải có thỏa thuận với một bệnh viện hoặc phòng khám cạnh đó để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của người bệnh trong cơ sở.

Có Các Dịch Vụ Đặc Biệt Dành Cho Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên Hay Không?

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

Để hội đủ điều kiện được các dịch vụ EPSDT, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần. EPSDT bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết để điều trị hoặc cải thiện bất cứ tình trạng tâm thần nào, hoặc để ngăn chặn bệnh tâm thần trở nên xấu đi.

Hãy hỏi nhà cung cấp của bạn về các dịch vụ EPSDT. Bạn có thể nhận các dịch vụ này nếu nhà cung cấp của bạn và MHP nhận thấy rằng bạn cần đến các dịch vụ đó do sự cần thiết về mặt y khoa.

Nếu bạn có bất cứ câu hỏi nào về phúc lợi EPSDT, xin gọi 1-888-246-3333.

MHP cũng có các dịch vụ sau đây dành cho trẻ em, thiếu niên, và thanh niên dưới 21 tuổi: Dịch vụ Trị liệu Hành vi (TBS), Điều phối Chăm sóc Tăng liều (ICC), Dịch vụ Tăng liều tại nhà (IHBS) và Dịch vụ Trị liệu tại các cơ sở nuôi dưỡng.

Các Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi

TBS là biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú tăng liều, được cá nhân hóa và ngắn hạn dành cho những người thụ hưởng lên đến 21 tuổi. Những cá nhân tiếp nhận các dịch vụ này có những rối loạn cảm xúc trầm trọng, đang trải qua một giai đoạn chuyển tiếp căng thẳng hoặc một khủng hoảng trong đời sống, và cần các dịch vụ hỗ trợ bổ sung, ngắn hạn và cụ thể để đạt được những kết quả nêu ra trong kế hoạch điều trị của họ bằng văn bản.

TBS là loại dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn sẵn có tại mỗi MHP nếu bạn có những vấn đề cảm xúc trầm trọng. Để được nhận TBS, bạn phải đã nhận một dịch vụ y tế tâm thần, dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal toàn phần.

- Nếu bạn đang sống ở nhà, một nhân viên TBS có thể làm việc trực tiếp và đối diện với bạn để làm giảm những vấn đề hành vi trầm trọng nhằm tránh cho bạn khỏi phải điều trị ở mức độ cao hơn, như tại nhà tập thể dành cho trẻ em, thiếu niên và thanh niên có vấn đề rất trầm trọng về cảm xúc.

- Nếu bạn đang sống trong nhà tập thể dành cho trẻ em, thiếu niên và thanh niên có những vấn đề rất trầm trọng về cảm xúc, một nhân viên TBS có thể làm việc với bạn để bạn có thể chuyển sang hình thức điều trị thấp hơn, như tại cơ sở nuôi dưỡng hoặc được về nhà. TBS sẽ giúp bạn và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ học hỏi những phương cách mới để giải quyết các vấn đề

về hành vi, và những phương cách cải thiện những loại hành vi để giúp cho bạn thành công. Bản thân bạn, nhân viên TBS, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn, cho đến khi bạn không còn cần đến TBS. Bạn sẽ có một kế hoạch do TBS đề ra về những gì mà bạn, gia đình bạn, người chăm sóc hoặc người giám hộ, nhân viên TBS sẽ phải làm trong thời gian TBS, thời gian và địa điểm sẽ thực hiện TBS. Nhân viên TBS có thể làm việc với bạn ở hầu hết những nơi mà bạn có thể cần sự giúp đỡ để điều trị vấn đề về hành vi. Những nơi này bao gồm nhà bạn, cơ sở nuôi dưỡng, nhà tập thể, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Điều Phối Chăm Sóc Tăng Liều

ICC là một dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc thẩm định, lập kế hoạch chăm sóc, và điều phối các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ bảo hiểm Medi-Cal toàn phần và đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa cho dịch vụ này.

Các thành phần của dịch vụ ICC bao gồm thẩm định, lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ; theo dõi, thích nghi và chuyển tiếp. Các dịch vụ ICC được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Tổng Hợp Nồng Cốt (ICPM), bao gồm thành lập Đội Trẻ Em và Gia Đình (CFT) để tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ em và gia đình và các hệ thống liên quan đến việc phục vụ trẻ em.

CFT bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, các nhà cung cấp, và các nhân viên quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), những hỗ trợ tự nhiên (như người nhà, hàng xóm, gia đình và mục sư), và các cá nhân khác cùng làm việc với nhau để xây dựng và thực hiện kế hoạch cho khách hàng, và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình để đạt được các mục tiêu của họ. ICC cũng cung cấp một Điều Phối Viên ICC, là người có nhiệm vụ:

- Đảm bảo trẻ em được tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, điều phối và cung cấp dựa trên ưu điểm, được cá nhân hóa, theo nhu cầu của khách hàng và thông thạo về văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo các dịch vụ và hỗ trợ đi đúng hướng với nhu cầu của trẻ em.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ em và gia đình và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho trẻ em.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc đáp ứng các nhu cầu của trẻ em.
- Giúp thành lập CFT và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp việc chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho phép trẻ em được phục vụ ngay trong cộng đồng.

Chăm Sóc Tăng Liều Tại Nhà

IHBS được cá nhân hóa, dựa trên ưu điểm của những can thiệp được thiết kế để thay đổi hoặc cải thiện tình trạng tâm thần cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên và nhằm mục đích giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động thành công trong nhà và cộng đồng, và cải thiện khả năng của gia đình trong việc giúp đỡ các trẻ em/thanh thiếu niên hoạt động thành công trong nhà và cộng đồng.

Các dịch vụ IHBS được cung cấp theo một kế hoạch điều trị cá nhân được CFT xây dựng phù hợp với ICPM, phối hợp với kế hoạch dịch vụ tổng thể cho gia đình, có thể bao gồm nhưng không giới hạn trong việc thẩm định, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi, và dịch vụ phụ. IHBS được cung cấp cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ bảo hiểm Medi-Cal toàn phần và đáp ứng tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa cho dịch vụ này.

Trị Liệu Tại Cơ sở nuôi dưỡng

Mô hình dịch vụ TFC cho phép cung cấp các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn được cá nhân hóa, ngắn hạn, tăng liều, chấn thương toàn diện cho trẻ em lên đến 21 tuổi có những cảm xúc và hành vi phức tạp. Các dịch vụ bao gồm việc lập kế hoạch, phục hồi và dịch vụ phụ. Trong TFC, trẻ em được các phụ huynh TFC đã được huấn luyện giám sát và hỗ trợ chặt chẽ.

QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI CỦA MHP

TÔI CÓ NHỮNG QUYỀN NÀO NẾU MHP TỪ CHỐI CÁC DỊCH VỤ TÔI MUỐN HOẶC TÔI CHO RẰNG TÔI CẦN CÓ?

Nếu MHP của bạn từ chối, hạn chế, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ bạn muốn hoặc tin rằng bạn phải được nhận, thì bạn có quyền được nhận một Thông báo (được gọi là "Thông báo về Quyết định Bất lợi). Bạn cũng có quyền không đồng ý với quyết định đó bằng cách nộp đơn "khiếu nại" hoặc "kháng cáo". Các phần dưới đây thảo luận về quyền của bạn được nhận Thông Báo và những gì cần làm nếu bạn không đồng ý với quyết định của MHP.

QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI LÀ GÌ?

Quyết Định Bất Lợi là bất cứ điều nào sau đây:

- Nếu MHP của bạn hoặc một trong những nhà cung cấp của họ quyết định rằng bạn không đủ tiêu chuẩn để nhận bất cứ dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.
- Nếu nhà cung cấp của bạn cho rằng bạn cần một dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn và yêu cầu MHP phê chuẩn nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc tần suất của dịch vụ. Phần nhiều thì bạn sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi trước khi bạn được nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi đến sau khi bạn đã hoặc đang nhận dịch vụ. Nếu bạn nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi sau khi đã nhận dịch vụ thì bạn không phải trả tiền cho dịch vụ đó.
- Nếu nhà cung cấp của bạn yêu cầu MHP phê chuẩn, nhưng MHP cần thêm thông tin để ra quyết định và không hoàn tất thủ tục phê duyệt kịp thời.
- Nếu MHP của bạn không cung cấp các dịch vụ cho bạn dựa trên tiêu chuẩn thời gian hẹn đòi hỏi mà họ phải tuân thủ (xin hãy tham khảo phần trên có tiêu đề "Khi nào thì tôi có thể nhận Dịch vụ Y tế Tâm thần Chuyên môn").

- Nếu bạn khiếu nại với MHP và MHP không trả lời bạn với quyết định bằng văn bản trong vòng 90 ngày.
- Nếu bạn kháng cáo với MHP và MHP không trả lời bạn với quyết định bằng văn bản trong vòng 30 ngày hoặc, nếu bạn nộp đơn kháng cáo khẩn cấp và không nhận được trả lời trong vòng 72 tiếng.

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Là Gì?

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi là một lá thư mà MHP sẽ gửi cho bạn nếu họ ra quyết định từ chối, hạn chế, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà bạn và nhà cung cấp tin rằng bạn phải được nhận. Thông Báo Quyết Định Bất Lợi cũng được sử dụng để cho bạn biết là khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo khẩn cấp của bạn đã không được giải quyết đúng hạn, hoặc nếu bạn đã không nhận được các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn về thời hạn được quy định bởi MHP.

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

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi sẽ cho bạn biết:

- Quyết định của MHP đã đưa ra sẽ ảnh hưởng đến bạn và khả năng nhận các dịch vụ của bạn
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do ra quyết định
- Các quy định của tiểu bang và liên bang mà quyết định đã dựa vào
- Các quyền của bạn nếu bạn không đồng ý với quyết định của MHP
- Cách nộp đơn kháng cáo lên MHP
- Cách yêu cầu được Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu bạn không hài lòng với quyết định giải quyết kháng cáo của MHP.
- Cách yêu cầu kháng cáo khẩn cấp hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang khẩn cấp
- Làm thế nào để được giúp đỡ nộp đơn kháng cáo hoặc để yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Thời hạn bạn phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang

- Bạn có đủ điều kiện để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của Kháng cáo hoặc của Điều Trần Cấp Tiểu Bang hay không
- Khi nào thì bạn phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu bạn muốn tiếp tục nhận các dịch vụ

Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi?

Khi nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi, bạn phải đọc kỹ tất cả thông tin trên thông báo. Nếu bạn không hiểu thông báo, MHP có thể giúp bạn. Bạn cũng có thể nhờ người khác giúp bạn.

Nếu MHP thông báo là các dịch vụ của bạn sẽ bị chấm dứt hoặc bị cắt giảm và bạn không đồng ý thì bạn có quyền nộp đơn kháng cáo quyết định đó. Bạn có thể tiếp tục nhận các dịch vụ cho tới khi kháng cáo hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang được quyết định. **Bạn phải yêu cầu được tiếp tục cung cấp dịch vụ không chậm hơn 10 ngày sau khi nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.**

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG CÁO

Nếu Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Từ MHP Thì Tôi Phải Làm Những Gì?

MHP của bạn phải có một thủ tục để giải quyết khiếu nại hoặc vấn đề liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn mà bạn muốn có hoặc đang được nhận. Đây gọi là thủ tục giải quyết vấn đề và bao gồm những thủ tục sau đây.

1. **Thủ tục Khiếu Nại:** để bày tỏ sự không hài lòng đối với bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn hoặc không hài lòng với MPH.
2. **Thủ tục Kháng Cáo**: để yêu cầu xem xét lại quyết định (ví dụ việc bị từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ) được đưa ra về các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của MHP hoặc của nhà cung cấp.
3. **Thủ tục Điều Trần Cấp Tiểu Bang**: để yêu cầu được điều trần trước một thẩm phán hành chính của tiểu bang nếu MHP từ chối kháng cáo của bạn.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ không bất lợi cho bạn hoặc ảnh hưởng đến các dịch vụ bạn đang nhận. Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp bạn nhận được các dịch vụ bạn cần và giải quyết bất cứ vấn đề nào mà bạn có đối với các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp MHP bằng cách cung cấp cho họ thông tin có thể sử dụng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của bạn được hoàn tất, MHP sẽ thông báo cho bạn và những người liên quan về kết quả giải quyết cuối cùng. Khi Điều Trần Cấp Tiểu Bang của bạn được hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ thông báo cho bạn và những người liên quan về kết quả giải quyết cuối cùng. Bạn có thể tìm hiểu thêm về mỗi thủ tục giải quyết vấn đề ở bên dưới.

Tôi Có Thể Được Giúp Đỡ Để Nộp Đơn Khiếu Nại, Kháng Cáo Hay Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang Hay Không?

MHP sẽ giải thích các thủ tục này cho bạn và phải giúp bạn nộp khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp bạn xác định bạn có đủ điều kiện cho thủ tục "kháng cáo khẩn cấp" hay không, có nghĩa là cần được xem xét lại nhanh chóng hơn vì sức khỏe và/hoặc sự ổn định của bạn đang gặp rủi ro. Bạn cũng có thể ủy quyền cho người khác thay mặt bạn để hành động, kể cả nhà cung cấp y tế tâm thần chuyên môn của bạn.
Nếu bạn muốn được giúp đỡ, xin gọi số 1-888-246-3333.

Tiểu Bang Có Thể Giúp Tôi Về Các Vấn Đề/Giải Đáp Thắc Mắc Hay Không?

Bạn có thể liên lạc với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y tế, Văn Phòng Thanh Tra, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ những ngày lễ), qua điện thoại theo số (888) 452-8609 hoặc bằng e-mail tại MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Xin lưu ý: Các e-mail không được coi là bí mật. Bạn không nên bao gồm thông tin cá nhân vào trong e-mail.

Bạn có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm trợ giúp khác. Bạn cũng có thể liên lạc với Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) để hỏi về các quyền điều trần từ Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng theo số điện thoại (800) 952-5253 (đối với TTY, xin gọi (800) 952-8349).

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

KHIẾU NẠI LÀ GÌ?

Khiếu nại là bày tỏ sự không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của bạn, ngoài những vấn đề được giải quyết bằng các thủ tục kháng cáo và Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI LÀ GÌ?

Thủ tục khiếu nại là thủ tục của MHP để xem xét khiếu nại hoặc phàn nàn của bạn về các dịch vụ hoặc về MHP.

Bạn có thể khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản và việc khiếu nại sẽ không khiến bạn bị mất các quyền hoặc các dịch vụ của mình. Nếu bạn khiếu nại, nhà cung cấp của bạn cũng sẽ không bị rắc rối.

Bạn có thể ủy quyền cho người khác hoặc nhà cung cấp để hành động thay mặt bạn. Nếu bạn ủy quyền cho người khác, MHP có thể yêu cầu bạn ký vào một mẫu cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.

Bất cứ ai làm việc cho MHP đều có thẩm quyền giải quyết khiếu nại và phải có đủ trình độ để đưa ra quyết định và không liên quan đến bất cứ việc xem xét hoặc ra quyết định nào trước đây.

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI?

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại lên MHP bất cứ lúc nào bạn không hài lòng với các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn hoặc có bất cứ quan ngại nào khác liên quan đến MHP.

Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Khiếu Nại?

Bạn có thể gọi điện thoại cho MHP để được giúp đỡ với một khiếu nại. Khiếu nại có thể được nộp bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần phải tiếp theo bằng văn bản. Nếu bạn muốn khiếu nại bằng văn bản, MHP sẽ cung cấp những phong bì ghi sẵn địa chỉ của tất cả các nhà cung cấp để bạn có thể gửi đơn khiếu nại đến. Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, bạn có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ghi ở trang đầu của cuốn sổ tay này.

Làm Thế Nào Để Biết Là MHP Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

MHP sẽ xác nhận bằng văn bản cho biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của bạn.

Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Được Quyết Định?

MHP phải đưa ra quyết định về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày lịch kể từ ngày bạn nộp đơn khiếu nại. Thời gian này có thể được gia hạn tối đa đến 14 ngày lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP cho rằng họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Ví dụ về việc trì hoãn vì lợi ích của bạn là khi MHP tin rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của bạn nếu họ có thêm thời gian để thu thập thông tin từ bạn hoặc từ những người liên quan khác.

Làm Thế Nào Để Biết MHP Đã Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?

Khi đưa ra quyết định về khiếu nại của bạn, MHP sẽ thông báo cho bạn hoặc đại diện của bạn bằng văn bản. Nếu MHP không thông báo đúng hạn cho bạn hoặc cho bất cứ bên nào liên quan đến quyết định của khiếu nại, thì MHP sẽ gửi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi để báo cho bạn biết bạn có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang. MHP sẽ gửi Thông Báo Quyết Định Bất Lợi cho bạn đúng ngày hết hạn xem xét khiếu nại. Bạn có thể gọi điện thoại cho MHP để biết thêm thông tin nếu bạn không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi.

Có Thời Hạn Nào Đối Với Khiếu Nại Hay Không?

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

THỦ TỤC KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ KHẨN CẤP)

MHP phải cho phép bạn yêu cầu tái xét các quyết định nhất định mà MHP hoặc nhà cung cấp đã đưa ra về các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của bạn. Bạn có thể yêu cầu tái xét bằng hai cách. Thứ nhất là sử dụng thủ tục kháng cáo thông thường. Thứ hai là sử dụng thủ tục kháng cáo khẩn cấp. Hai hình thức kháng cáo này giống nhau; tuy nhiên, có những đòi hỏi cụ thể để đủ điều kiện được kháng cáo khẩn cấp. Những đòi hỏi cụ thể đó được giải thích bên dưới.

KHÁNG CÁO THÔNG THƯỜNG LÀ GÌ?

Kháng cáo thông thường là yêu cầu tái xét một quyết định của MHP hoặc của nhà cung cấp có liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà bạn cho rằng bạn cần đến. Nếu bạn yêu cầu kháng cáo thông thường, MHP có tối đa 30 ngày để tái xét. Nếu bạn cho rằng việc chờ đợi 30 ngày sẽ khiến cho sức khỏe của bạn gặp rủi ro thì bạn phải yêu cầu “kháng cáo khẩn cấp”.

Thủ tục kháng cáo thông thường sẽ:

- Cho phép bạn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Nếu bạn kháng cáo bằng lời nói thì sau đó bạn vẫn phải gửi kháng cáo bằng văn bản có ký tên. Bạn có thể được giúp đỡ để viết đơn kháng cáo. Nếu bạn không gửi tiếp theo đơn kháng cáo bằng văn bản có ký tên thì kháng cáo đó sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày bạn kháng cáo bằng lời nói được coi là ngày kháng cáo chính thức.
- Bảo đảm là việc kháng cáo sẽ không bất lợi cho bạn hoặc cho nhà cung cấp dưới bất cứ hình thức nào.
- Cho phép bạn được ủy quyền cho người khác để hành động thay mặt bạn, kể cả nhà cung cấp. Nếu bạn ủy quyền cho người khác, MHP có thể yêu cầu bạn ký vào một mẫu giấy cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.

- Được tiếp tục cung cấp các dịch vụ khi kháng cáo theo thời gian quy định, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi được gửi đi hoặc được giao trực tiếp cho bạn. Bạn không phải trả tiền cho các dịch vụ khi kháng cáo chưa được giải quyết. Nếu bạn yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ, và quyết định cuối cùng của kháng cáo là cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ bạn đang tiếp nhận thì bạn có thể phải trả tiền cho các dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo chưa được giải quyết.
- Đảm bảo rằng các cá nhân ra quyết định có đủ trình độ để xem xét sự việc và không liên quan đến việc xem xét hoặc ra quyết định trước đây.
- Cho phép bạn hoặc đại diện của bạn kiểm tra hồ sơ trường hợp của bạn, bao gồm cả hồ sơ y khoa, và bất cứ tài liệu hoặc hồ sơ nào đã được xem xét trong quy trình kháng cáo.
- Cho phép bạn có cơ hội hợp lý để trình bày các bằng chứng và các lý lẽ và tranh luận theo quy định của pháp luật hoặc thực tế, trực tiếp hay bằng văn bản.
- Cho phép bạn, đại diện của bạn, hoặc đại diện hợp pháp của thành viên đã qua đời được bao gồm vào các bên trong kháng cáo.
- Thông báo cho bạn biết là kháng cáo của bạn đang được tái xét bằng việc gửi văn bản xác nhận đến cho bạn.
- Thông báo cho bạn biết về quyền được yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang, sau khi hoàn tất thủ tục kháng cáo với MHP.

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG CÁO?

Bạn có thể nộp đơn kháng cáo với MHP trong bất cứ tình huống nào sau đây:

- MPH hoặc một trong các nhà cung cấp theo hợp đồng quyết định rằng bạn không đủ điều kiện để nhận bất cứ dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.
- Nhà cung cấp của bạn cho rằng bạn cần dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn và yêu cầu MHP phê chuẩn, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc tần suất của dịch vụ.

- Nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu MHP phê chuẩn, nhưng MHP cần thêm thông tin để ra quyết định và không hoàn tất việc phê chuẩn đúng hạn.
- MHP không cung cấp dịch vụ cho bạn theo thời hạn mà MHP đã quy định.
- Bạn cho rằng MHP không cung cấp dịch vụ cho bạn đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- Khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của bạn đã không được giải quyết kịp thời.
- Bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn mà bạn cần.

Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Kháng Cáo?

Bạn có thể gọi điện thoại cho MHP để được giúp đỡ nộp đơn kháng cáo. MHP sẽ cấp những phong bì ghi sẵn địa chỉ của các nhà cung cấp để bạn có thể gửi đơn kháng cáo qua đường bưu điện. Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, bạn có thể gửi đơn kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ ghi ở trang đầu của cuốn sổ tay này, hoặc gửi về địa chỉ Appeal Office/Behavioral Health Services, 1380 Howard Street, 2nd Floor, San Francisco, California 94103, hoặc điện thoại về số 415-255-3632. Kháng cáo có thể bằng lời nói hay bằng văn bản. Nếu kháng cáo bằng lời nói thì bạn phải gửi tiếp theo kháng cáo bằng văn bản có ký tên.

Làm Thế Nào Để Biết Là Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định Hay Chưa?

MHP của bạn sẽ thông báo cho bạn hoặc đại diện của bạn bằng văn bản về quyết định của họ đối với kháng cáo của bạn. Thông báo sẽ có những thông tin sau đây:

- Kết quả của thủ tục giải quyết kháng cáo.
- Ngày ra quyết định cho kháng cáo.
- Nếu kháng cáo được giải quyết không hoàn toàn có lợi cho bạn, thì thông báo cũng sẽ có những thông tin về quyền của bạn được yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang và thủ tục nộp đơn yêu cầu Điều Trần.

Có Thời Hạn Để Nộp Đơn Kháng Cáo Hay Không?

Bạn phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trong Thông Báo Quyết Định Bất Lợi. Sẽ không có thời hạn để nộp đơn kháng cáo nếu bạn không nhận được Thông Báo Bất Lợi, do đó bạn có thể nộp đơn kháng cáo bất cứ lúc nào.

Khi Nào Thì Có Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi?

MHP phải quyết định về kháng cáo của bạn trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi MHP nhận được đơn kháng cáo. Thời hạn đưa ra quyết định có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP cho rằng họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Ví dụ về việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn là khi MHP cho rằng họ có thể chấp thuận kháng cáo của bạn nếu MHP có thêm thời gian để thu thập thêm thông tin từ bạn hoặc từ nhà cung cấp của bạn.

Nếu Tôi Không Thể Đợi Quyết Định Kháng Cáo Đến 30 Ngày Thì Sao?

Thủ tục kháng cáo có thể nhanh hơn nếu đáp ứng được điều kiện của thủ tục kháng cáo khẩn cấp.

Kháng Cáo Khẩn Cấp Là Gì?

Kháng cáo khẩn cấp là một cách để quyết định kháng cáo nhanh chóng hơn. Thủ tục kháng cáo khẩn cấp cũng giống như kháng cáo thông thường. Tuy nhiên, bạn phải chứng minh rằng việc chờ đợi theo kháng cáo thông thường có thể khiến cho tình trạng tâm thần của bạn trở nên xấu hơn. Thủ tục kháng cáo khẩn cấp cũng theo những thời hạn khác với kháng cáo thông thường. MHP có 72 tiếng để xem xét kháng cáo khẩn cấp. Bạn có thể xin kháng cáo khẩn cấp bằng lời nói. Bạn không cần phải xin kháng cáo khẩn cấp bằng văn bản.

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG CÁO KHẨN CẤP?

Nếu bạn cho rằng việc chờ đợi 30 ngày theo kháng cáo thông thường sẽ nguy hiểm cho sinh mạng, sức khỏe, cho khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi tối đa chức năng thì bạn có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo khẩn cấp. Nếu MHP đồng ý rằng kháng cáo của bạn đáp ứng những đòi hỏi của kháng cáo khẩn cấp thì MHP sẽ giải quyết kháng cáo khẩn cấp trong vòng 72 tiếng sau khi MHP nhận được kháng cáo. Thời hạn có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP cho rằng họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Nếu MHP gia hạn thì họ sẽ giải thích cho bạn bằng văn bản lý do tại sao cần phải gia hạn.

Nếu MHP quyết định rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng điều kiện kháng cáo khẩn cấp thì MHP phải có cố gắng hợp lý để thông báo ngay cho bạn bằng lời nói và bằng văn bản trong vòng 2 ngày về lý do của quyết định. Kháng cáo của bạn sau đó sẽ được giải quyết theo thời hạn thông thường đã quy định ở phần trước của mục này. Nếu bạn không đồng ý với quyết định của MHP rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng tiêu chuẩn kháng cáo khẩn cấp thì bạn có thể tiếp tục khiếu nại.

Sau khi MHP giải quyết kháng cáo khẩn cấp của bạn thì MHP sẽ thông báo cho bạn và tất cả các bên liên quan bằng lời nói và bằng văn bản.

THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG

ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG LÀ GÌ?

Điều Trần Cấp Tiểu Bang là việc tái xét độc lập của một thẩm phán hành chính làm việc cho Sở Dịch Vụ Xã Hội California để đảm bảo bạn nhận được những dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn mà bạn có quyền theo chương trình Medi-Cal.

CÁC QUYỀN CỦA TÔI TRONG ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG LÀ GÌ?

Bạn có quyền:

- Được điều trần trước một thẩm phán hành chính (còn gọi là Điều Trần Cấp Tiểu Bang)
- Được cho biết làm thế nào để yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Được thông báo về các quy tắc chỉ đạo việc cử đại diện tại Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Được tiếp tục các dịch vụ trong thời gian Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu bạn yêu cầu Điều Trần đúng hạn

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG?

Bạn có thể nộp đơn yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong bất cứ tình huống nào sau đây:

- Bạn đã nộp đơn kháng cáo và đã nhận được thư giải quyết kháng cáo thông báo cho bạn biết rằng MHP đã từ chối yêu cầu kháng cáo của bạn.
- Khiếu nại, kháng cáo, kháng cáo khẩn cấp của bạn không được giải quyết kịp thời

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG?

Bạn có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trực tuyến tại: https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx.

Bạn có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang khẩn cấp qua điện thoại. Xin hãy gọi Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng số điện thoại miễn phí (800) 743-8525 hoặc (855) 795-0634, hoặc gọi đường giây Điều tra và Phản hồi Công cộng ở số điện thoại miễn phí (800) 952-5253 hoặc TDD (800) 952-8349.

Bạn có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng văn bản. Xin hãy gửi yêu cầu của bạn đến Sở An sinh Xã hội của quận theo địa chỉ ghi trong Thông Báo Bất Lợi, bằng fax hoặc gửi thư đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
Hoặc Fax đến (916) 651-5210 hoặc (916) 651-2789.

CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG HAY KHÔNG?

Có, bạn chỉ có 120 ngày để yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Thời hạn 120 ngày này bắt đầu hoặc từ ngày sau khi MHP gửi thông báo quyết định giải quyết kháng cáo cho bạn, hoặc một ngày sau ngày của dấu bưu điện trên thông báo quyết định giải quyết kháng cáo của MHP.

Nếu bạn không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi thì bạn có thể nộp đơn yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Của Điều Trần Cấp Tiểu Bang Hay Không?

Nếu bạn hiện đang nhận các dịch vụ đã được cho phép và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ này trong khi chờ quyết định của Điều trần thì bạn phải yêu cầu Điều Trần trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Bất Lợi hoặc trước ngày MHP thông báo là các dịch vụ sẽ bị chấm dứt hoặc cắt giảm. Khi bạn yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang, bạn phải nói rằng bạn muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong quá trình Điều Trần.

Nếu bạn yêu cầu tiếp tục các dịch vụ và quyết định cuối cùng của Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ bạn đang tiếp nhận thì bạn có thể phải trả tiền cho các dịch vụ được cung cấp trong khi Điều Trần chưa được giải quyết.

Khi Nào Thì Có Quyết Định Điều Trần Cấp Tiểu Bang Của Tôi?

Sau khi bạn yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang, có thể phải mất đến 90 ngày để quyết định trường hợp của bạn và trả lời cho bạn.

Nếu Tôi Không Thể Đợi Quyết Định Điều Trần Cấp Tiểu Bang Đến 90 Ngày Thì Sao?

Nếu bạn cho rằng thời gian chờ đợi dài như vậy sẽ gây tổn hại cho sức khỏe của bạn thì bạn có thể được trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Hãy yêu cầu bác sĩ hoặc chuyên gia y tế tâm thần của bạn viết một lá thư cho bạn. Bạn cũng có thể tự viết thư. Lá thư phải giải thích chi tiết tại sao việc chờ đợi 90 ngày để giải quyết trường hợp của bạn có thể ảnh hưởng trầm trọng đến sinh mạng, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa. Sau đó, hãy nhớ yêu cầu được “điều trần khẩn cấp” và gửi thư cùng đơn yêu cầu điều trần của bạn.

Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội sẽ xem xét yêu cầu Điều Trần Khẩn cấp của bạn và quyết định yêu cầu đó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu Điều trần Khẩn cấp được chấp thuận, một buổi điều trần sẽ được tổ chức và quyết định của điều trần sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang nhận được yêu cầu của bạn.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ Thị Trước Là Gì?

Bạn có quyền lập chỉ thị trước. Chỉ thị trước là văn bản hướng dẫn việc chăm sóc sức khỏe của bạn được pháp luật California công nhận. Văn bản này bao gồm thông tin cho biết bạn muốn được chăm sóc sức khỏe như thế nào, hoặc những quyết định mà bạn muốn được thực hiện nếu hoặc khi nào bạn không thể tự nói lên nguyện vọng của mình. Đôi khi chỉ thị trước còn được gọi là di chúc hoặc giấy ủy quyền lâu dài.

Pháp luật California định nghĩa chỉ thị trước là một hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời nói hoặc bằng văn bản, hoặc bằng giấy ủy quyền (văn bản cho phép người khác ra quyết định thay cho bạn). Tất cả các MHP đều phải có sẵn các chính sách quy định về chỉ thị trước. MHP phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách về chỉ thị trước và giải thích về pháp luật của tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp. Nếu bạn muốn có thêm thông tin thì bạn phải gọi cho MHP.

Chỉ thị trước được thiết kế để cho phép người ta điều khiển việc điều trị của họ, nhất là khi họ mất khả năng để chỉ thị việc chăm sóc cho họ. Đây là một tài liệu pháp lý cho phép người ta nói lên trước những điều họ mong muốn nếu họ trở nên mất khả năng để ra các quyết định về việc chăm sóc y tế. Điều này bao gồm những vấn đề như quyền chấp thuận hay từ chối điều trị y khoa, giải phẫu, hoặc có những lựa chọn chăm sóc y tế khác. Tại California, một chỉ thị trước gồm có hai phần:

- Phần chỉ định một đại diện (một người) để quyết định về chăm sóc y tế cho bạn; và
- Các chỉ thị về chăm sóc y tế cho cá nhân bạn

Bạn có thể có được một mẫu chỉ thị trước từ chương trình chăm sóc y tế tâm thần của bạn hoặc lấy từ trên mạng. Tại California, bạn có quyền cung cấp những chỉ thị trước

cho tất cả các nhà cung cấp chăm sóc y tế của bạn. Bạn cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước vào bất cứ lúc nào.

Nếu bạn có bất cứ câu hỏi nào về pháp luật California liên quan đến những đòi hỏi của chỉ thị trước thì bạn có thể gửi thư đến:

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

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

TÔI CÓ NHỮNG QUYỀN GÌ VỚI TƯ CÁCH LÀ NGƯỜI THỤ HƯỞNG CÁC DỊCH VỤ Y TẾ TÂM THẦN CHUYÊN MÔN?

Là người hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, bạn có quyền nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn cần thiết về mặt y khoa từ MHP. Bạn có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân, tôn trọng nhân phẩm và sự riêng tư của bạn.
- Được nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn, được giải thích theo cách bạn có thể hiểu được.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc y tế tâm thần cho bạn, bao gồm cả quyền từ chối được điều trị.
- Được tự do và không bị bất cứ hình thức kiềm chế hoặc cách ly nào được sử dụng để cưỡng ép, kỷ luật, hạn chế tiện nghi, trừng phạt hoặc trả đũa.
- Yêu cầu và được nhận một bản sao hồ sơ y tế của bạn, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa nếu cần thiết.
- Nhận thông tin trong cuốn sổ tay này về các dịch vụ được MHP bảo hiểm, các nghĩa vụ khác của MHP, và các quyền của bạn được mô tả ở đây. Bạn cũng có quyền nhận thông tin này và các thông tin khác mà MHP cung cấp dưới một hình thức dễ hiểu hơn. Điều này có nghĩa là MHP phải cung cấp thông tin bằng văn bản và bằng ngôn ngữ của ít nhất năm phần trăm hoặc 3.000 người thụ hưởng MHP, tùy theo con số nào thấp hơn, và cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho những người nói các ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là MHP phải cung cấp các tài liệu khác nhau cho những người có những nhu cầu đặc biệt, như những người khiếm thị hoặc thị lực kém, hoặc những người có khó khăn để đọc.

- Có được các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn từ một MHP tuân thủ hợp đồng với Tiểu bang về sự có sẵn của các dịch vụ, đảm bảo có đầy đủ khả năng và các dịch vụ, điều phối và chăm sóc liên tục, bảo hiểm và cho phép trước các dịch vụ.

  MHP phải:

  - Tuyển dụng hoặc ký hợp đồng với đủ các nhà cung cấp để đảm bảo tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal hợp lệ và đủ điều kiện được dịch vụ y tế tâm thần được nhận các dịch vụ kịp thời.
  - Bảo hiểm các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa ngoài mạng lưới kịp thời cho bạn nếu MHP không có nhân viên hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài mạng lưới” có nghĩa là nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của MHP. MHP phải đảm bảo bạn không phải chi trả bất cứ khoản tiền bổ sung nào khi đi khám một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
  - Đảm bảo các nhà cung cấp được huấn luyện để cung cấp các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn mà các nhà cung cấp đồng ý thực hiện.
  - Đảm bảo các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn mà MHP bảo hiểm có đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của những người thụ hưởng Medi-Cal hợp lệ. Điều này bao gồm việc đảm bảo là hệ thống MHP chấp thuận thanh toán cho các dịch vụ theo sự cần thiết về mặt y khoa và đảm bảo là yếu tố trên được sử dụng công bằng.
  - Đảm bảo rằng các nhà cung cấp thẩm định đầy đủ những người có thể tiếp nhận dịch vụ và họ sẽ làm việc với những người này để cùng nhau lập kế hoạch điều trị bao gồm các mục tiêu điều trị và các dịch vụ sẽ cung cấp.
  - Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc y tế đủ trình độ trong mạng lưới MHP hoặc từ một chuyên gia ngoài mạng lưới mà không mất thêm chi phí nếu bạn yêu cầu.
  - Điều phối các dịch vụ mà họ cung cấp với các dịch vụ đang được cung cấp cho bạn thông qua bảo hiểm y tế có quản lý của Medi-Cal hoặc thông qua bác sĩ chính nếu cần thiết, và đảm bảo việc bảo vệ sự riêng tư của bạn như quy định của liên bang về sự bảo mật thông tin y tế.

- Cung cấp điều trị kịp thời, kể cả các dịch vụ sẵn có 24/24, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y khoa để điều trị các tình trạng tâm thần cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Tham gia nỗ lực của tiểu bang để khuyến khích cung cấp các dịch vụ phù hợp với văn hóa của mọi người, kể cả những người có hạn chế về tiếng Anh và có nền tảng văn hóa và dân tộc khác nhau.

- MHP phải đảm bảo là việc chữa trị cho bạn không bị thay đổi theo chiều hướng nguy hiểm cho bạn khi bạn phát biểu về những quyền của bạn. MHP phải tuân thủ các đạo luật liên bang và tiểu bang khác được áp dụng (như Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được triển khai qua quy định 45 CFR phần 80; Luật Cấm Phân Biệt Đối Xử Theo Tuổi năm 1975 được được triển khai qua quy định 45 CFR phần 91; Đạo Luật về Phục Hồi năm 1973; Tiêu Đề IX của Luật Giáo Dục Sửa Đổi năm 1972 (về các chương trình và hoạt động giáo dục); Các Tiêu Đề II và III của Đạo Luật về Người Mỹ Mất Năng lực; Mục 1557 của Đạo luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức khỏe Hợp Túi Tiền; cũng như các quyền khác được mô tả tại đây.

- Bạn có thể có những quyền bổ sung theo pháp luật tiểu bang về điều trị tâm thần. Nếu bạn muốn liên lạc với cơ quan Biện Hộ Các Quyền Của Bệnh Nhân tại quận của bạn, xin gọi số 415-552-8100 hoặc 800-729-7727.

Tôi Có Những Trách Nhiệm Gì Của Người Nhận Các Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Chuyên Môn?

Là người tiếp nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn, bạn có trách nhiệm:

- Đọc kỹ cuốn sổ tay cho người thụ hưởng này và các tài liệu thông báo quan trọng khác từ MHP. Các tài liệu này sẽ giúp bạn hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách để được điều trị nếu bạn cần.
- Tham dự các buổi điều trị như đã được sắp xếp. Bạn sẽ có kết quả tốt nhất nếu tuân theo kế hoạch điều trị của bạn. Nếu bạn phải bỏ lỡ một buổi hẹn, hãy gọi

điện thoại cho nhà cung cấp ít nhất 24 tiếng trước cuộc hẹn và sắp xếp lại vào một ngày khác và thời gian khác.

- Luôn luôn mang theo Thẻ Xác nhận Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và một căn cước có ảnh khi đi điều trị.
- Thông báo cho nhà cung cấp biết trước cuộc hẹn khám nếu bạn cần một thông dịch viên.
- Trình bày với nhà cung cấp tất cả những quan ngại về y khoa của bạn để lập kế hoạch điều trị chính xác. Càng chia sẻ đầy đủ thông tin về các nhu cầu của bạn thì việc điều trị càng thành công.
- Nhớ hỏi nhà cung cấp bất cứ câu hỏi nào mà bạn có. Điều quan trọng là bạn phải hiểu rõ kế hoạch điều trị của mình và bất cứ thông tin nào khác mà bạn nhận được khi điều trị.
- Tuân theo kế hoạch điều trị mà bạn đã đồng ý với nhà cung cấp.
- Liên lạc với MHP nếu có bất cứ câu hỏi nào về các dịch vụ của bạn hoặc nếu bạn có bất cứ vấn đề nào không thể giải quyết với nhà cung cấp.
- Báo cho nhà cung cấp và MHP nếu bạn có bất cứ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất cứ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng tới khả năng tham gia điều trị của bạn.
- Đối xử với nhân viên đang điều trị cho bạn với sự tôn trọng và nhã nhặn.
- Nếu bạn nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, xin hãy báo cho:
    - Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y tế yêu cầu bất cứ ai nghi ngờ có gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng hãy gọi đến Đường Giây Nóng Về Gian Lận Medi-Cal của DHCS ở số **1 (800) 822-6222**. Nếu bạn cho rằng đây là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** để được trợ giúp ngay. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
    - Bạn cũng có thể báo cáo gian lận hoặc lạm dụng bằng e-mail gửi đến fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng mẫu trực tuyến tại http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx.