

CẨM NANG CHO NGƯỜI THỤ HƯỞNG MEDI-CAL VỀ HỆ THỐNG CÓ TỔ CHỨC ĐỂ PHÂN PHỐI THUỐC

THÀNH PHỐ VÀ QUẬN SAN FRANCISCO
DỊCH VỤ Y TẾ HÀNH VI (BHS)
DỊCH VỤ VỀ CHỨNG RỐI LOẠN SỬ DỤNG
CHẤT GÂY NGHIỆN (SUD)



San Francisco
Health Network

SAN FRANCISCO DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

Non-English Access to Service – Free of Charge

Spanish (Español) - ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Chinese (繁體中文)

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 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200)

Vietnamese (Tiếng Việt)

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 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Filipino (Tagalog)

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 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Korean (한국어)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.
(1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200) 번으로 전화해 주십시오.

Armenian (Հայերէս)

ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերէս, ապա ձեզ անվճար կարող եւս սրբապատեւելիք վարկանքային աջակցութիւններ: Ձանգահարեք (415-255-3737; TDD: 415-473-3344)

Russian (Русский) - ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; телетайп 1-888-484-7200).

Japanese (日本語)

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 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmong (Hmoob) - 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 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

MỤC LỤC

| | |
|--|-------------------------------------|
| THÔNG TIN TỔNG QUÁT | 4 |
| CÁC DỊCH VỤ..... | Error! Bookmark not defined. |
| CÁCH ĐỂ CÓ CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS | 11 |
| SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA..... | 13 |
| CHỌN NHÀ CUNG CẤP | 14 |
| THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI..... | 15 |
| THỦ TỤC GIẢI QUYẾT..... | 17 |
| THỦ TỤC KHIẾU NẠI..... | 18 |
| THỦ TỤC KHÁNG CÁO (Tiêu chuẩn và Khẩn cấp)..... | 19 |
| THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG | 23 |
| THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA..... | 25 |
| CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN..... | 26 |
| NIÊN GIÁM NHÀ CUNG CẤP | 28 |

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

DỊCH VỤ CẤP CỨU

Dịch vụ cấp cứu được cung cấp 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Nếu bạn nghĩ rằng bạn đang có một trường hợp khẩn cấp liên quan đến y tế, hãy gọi số 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được giúp đỡ.

Dịch vụ cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho một tình trạng sức khoẻ bất ngờ, bao gồm tình trạng y tế tâm thần cấp cứu.

Một tình trạng y tế khẩn cấp xảy ra khi bạn có các triệu chứng gây ra đau dữ dội hoặc bệnh nặng hoặc chấn thương, mà một thường dân cẩn thận (một người thận trọng không trong ngành y tế) có thể tin rằng sẽ xảy ra nếu không có sự chăm sóc y tế:

- Đặt sức khoẻ của bạn vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu bạn đang mang thai, sẽ đặt sức khoẻ của bạn hoặc sức khoẻ của trẻ chưa sinh vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng,
- Gây hại nghiêm trọng cho cách hoạt động của cơ thể, hoặc
- Gây tổn thương nghiêm trọng cho cơ quan hoặc bộ phận cơ thể.

Bạn có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ cấp cứu không bao giờ đòi hỏi sự cho phép.

CÁCH MÀ THÀNH PHỐ VÀ QUẬN SAN FRANCISCO TÌM CÁCH CẢI THIỆN CHĂM SÓC QUA HỆ THỐNG DMC-ODS

Chúng tôi hoan nghênh bạn khi bạn tiếp cận các dịch vụ của Medi-Cal để điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Thông qua việc tham gia vào Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal California (DMC-ODS), Thành phố và Quận San Francisco tìm cách thay đổi các Dịch vụ Y tế Hành vi của Mạng lưới Y tế San Francisco (SFHN-BHS) về sự chăm sóc liên tục chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) để khuyến khích sự vui mạnh và phục hồi của các cá nhân sử dụng chất gây nghiện và các chứng rối loạn liên quan. Điều này sẽ được thực hiện bằng cách cải thiện khả năng tiếp cận các điều trị SUD có chất lượng cao, hiệu quả về chi phí, bền vững và các dịch vụ chăm sóc chuyên tiếp. SFHN đánh giá cao các khía cạnh sau của việc chăm sóc y tế hành vi, phù hợp với cách tiếp cận thí điểm của DMC-ODS để chăm sóc:

1. Một hệ thống chăm sóc có hiểu biết về chấn thương và bồi dưỡng sự vui mạnh và khả năng phục hồi cho mọi người trong hệ thống, từ các khách hàng đến nhân viên phục vụ;
2. Thực hành sự khiêm tốn về văn hoá, điều mà chúng tôi kiên trì cam kết để hiểu biết các nền văn hoá khác nhau và tập trung vào sự khiêm tốn, duy trì sự cởi mở đối với bản sắc văn hoá của người khác, và thừa nhận rằng mỗi người chúng ta đều mang một

đức tin/hệ thống giá trị riêng, các thành kiến và đặc quyền đến với công việc của chúng ta;

3. Chăm sóc Toàn bộ Con người tích hợp cả chăm sóc hành vi và thể chất của một khách hàng, bao gồm đánh giá nhu cầu của gia đình khách hàng và các mối quan hệ quan trọng khác;
4. Các đồng nghiệp đã trải qua những thử thách của y tế hành vi và mang sự đồng cảm và trao quyền phục hồi cho những người khác, cũng như gây cảm hứng và chia sẻ kinh nghiệm của họ để tạo ra một hệ thống thực sự hướng đến phục hồi;
5. Đánh giá cao tất cả các khách hàng tìm kiếm dịch vụ của chúng tôi;
6. Chia sẻ quyết định trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc phối hợp tốt nhất có thể, trong đó khách hàng và nhà cung cấp cộng tác với nhau như một phần của nhóm để cùng đưa ra các quyết định chăm sóc.

DMC-ODS cung cấp cho San Francisco cơ hội để giảm bớt bất bình đẳng về kinh tế và sự chênh lệch về y tế bằng cách cải thiện việc tiếp cận đến các dịch vụ điều trị SUD hiệu quả và chất lượng cao, với mục tiêu tổng thể là giảm số lần khám tại phòng cấp cứu và sử dụng các dịch vụ điều trị chi phí cao.

TẠI SAO VIỆC ĐỌC CẨM NANG NÀY LÀ QUAN TRỌNG?

Điều quan trọng là bạn hiểu cách hoạt động của Hệ thống Phân phối Thuốc của Medi-Cal (DMC-ODS) để bạn có thể nhận được sự chăm sóc mà bạn cần. Cẩm nang này giải thích các quyền lợi của bạn và cách để được chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của bạn.

Bạn sẽ học được:

- Làm thế nào để nhận được các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) thông qua chương trình DMC-ODS của quận
- Những quyền lợi mà bạn có quyền tiếp cận
- Phải làm gì nếu bạn có thắc mắc hoặc có vấn đề
- Các quyền hạn và trách nhiệm của bạn với tư cách là thành viên của chương trình DMC-ODS của quận

Nếu bạn không đọc cẩm nang này bây giờ, bạn nên giữ nó để có thể đọc sau.

Sử dụng cẩm nang này như là một bổ sung cho quyền sở tay thành viên mà bạn nhận được khi bạn ghi danh vào Medi-Cal hiện tại của bạn. Điều đó cũng có thể là với một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc với chương trình " Fee for Service" (Phí cho Dịch vụ) thường lệ của Medi-Cal.

LÀ MỘT THÀNH VIÊN CỦA CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA SAN FRANCISCO, CHƯƠNG TRÌNH CÓ TRÁCH NHIỆM...

- Tìm hiểu xem bạn có đủ điều kiện cho các dịch vụ DMC-ODS từ Quận San Francisco hoặc từ mạng lưới nhà cung cấp của họ hay không.
- Phối hợp sự chăm sóc cho bạn.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí (888-246-3333) được trả lời 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần để cho bạn biết về cách nhận dịch vụ từ chương trình quận. Bạn cũng có thể liên lạc với chương trình quận theo số này để yêu cầu dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc.
- Có đủ các nhà cung cấp để đảm bảo rằng bạn có thể nhận được các dịch vụ điều trị SUD được bao gồm trong chương trình nếu bạn cần.
- Thông báo và giáo dục về các dịch vụ có sẵn trong chương trình quận.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của bạn hoặc qua thông dịch viên (nếu cần) miễn phí và cho bạn biết rằng các dịch vụ thông dịch này có sẵn.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn bằng các ngôn ngữ khác hoặc các mẫu. San Francisco cung cấp tất cả các mẫu bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, Quảng Đông, Nga và Tagalog. Để biết thông tin về các tài liệu bằng các ngôn ngữ này, sự sẵn có của các dạng thức thay thế, sự sẵn có của các phụ trợ và dịch vụ hỗ trợ, vâng vâng, xin hãy vào:
<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>
- Cung cấp cho bạn thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào trong thông tin được nêu trong cẩm nang này ít nhất 30 ngày trước ngày dự định có hiệu lực của thay đổi. Thay đổi sẽ được coi là đáng kể khi có sự gia tăng hoặc giảm số lượng hoặc loại hình dịch vụ có sẵn, hoặc nếu có sự gia tăng hoặc giảm số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể tác động đến những quyền lợi bạn nhận được thông qua Chương trình Quận.
- Thông báo với bạn nếu bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ nào được bảo hiểm vì phản đối về đạo đức, đạo đức nghề nghiệp, hoặc tôn giáo và thông báo cho bạn về các nhà cung cấp khác sẵn sàng cung cấp dịch vụ được bảo hiểm.

Để có thông tin và giới thiệu đến các dịch vụ chữa trị sử dụng chất gây nghiện, hãy gọi đường dây miễn phí của **Y tế Hành vi (Behavioral Health Access Line) tại: 1-888-246-3333.**

THÔNG TIN CHO THÀNH VIÊN CẦN TÀI LIỆU BẰNG MỘT NGÔN NGỮ KHÁC

Thành viên cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác, xin mời vào:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

THÔNG TIN CHO THÀNH VIÊN CÓ KHÓ KHĂN TRONG VIỆC ĐỌC

Thành viên có khó khăn trong việc đọc, xin mời vào:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

THÔNG TIN CHO THÀNH VIÊN KHIẾM THÍNH

Thành viên khiếm thính, xin mời vào:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

THÔNG TIN CHO THÀNH VIÊN KHIẾM THỊ

Thành viên khiếm thị có thể yêu cầu xếp lịch gặp Điều phối viên có Năng lực Văn hoá của Sở Dịch vụ Y tế Hành vi, Sở Y tế Công cộng, số (415) 255-3426 về các tài liệu bằng tiếng Braille. Điều phối viên cũng có thể sắp xếp việc đọc tài liệu cho khách hàng theo chương trình.

THÔNG BÁO VỀ CÁC THỰC HÀNH VỀ SỰ RIÊNG TƯ

Chính sách về sự Riêng tư của Sở Y tế Công cộng San Francisco:

<https://www.sfdph.org/dph/files/PoliciesProcedures/PR11-Privacy.pdfPolicy>

CÁC DỊCH VỤ

CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ NHỮNG GÌ?

Các dịch vụ DMC-ODS là các dịch vụ chăm sóc y tế cho những người có ít nhất một SUD mà bác sĩ thường không thể điều trị.

CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS BAO GỒM:

- Dịch vụ Ngoại trú
- Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu
- Nhập viện một phần (chỉ có ở một số quận)
- Dịch vụ Cư trú (phải được quận cho phép trước)
- Quản lý Cai nghiện
- Điều trị nghiện thuốc giảm đau nhóm Opioid
- Điều trị bằng thuốc (thay đổi theo quận)
- Dịch vụ Phục hồi
- Quản lý hồ sơ

Nếu bạn muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ DMC-ODS có sẵn cho bạn, hãy xem mô tả dưới đây:

DỊCH VỤ NGOẠI TRÚ

- Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho các thành viên lên đến 9 tiếng một tuần đối với người lớn và dưới sáu tiếng mỗi tuần đối với thanh thiếu niên khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với một kế hoạch được cá tính hóa cho khách hàng. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một tư vấn có chứng nhận trong bất cứ bối cảnh thích hợp nào trong cộng đồng.
- Các dịch vụ ngoại trú bao gồm việc nhận vào và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, các dịch vụ phụ, giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc, các dịch vụ can thiệp khủng hoảng và hoạch định xuất viện.
- Các dịch vụ ngoại trú được coi là chăm sóc Cấp 1 và không đòi hỏi sự cho phép.

ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ CHUYÊN SÂU

- Các dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho các thành viên (tối thiểu là 9 tiếng và tối đa là 19 tiếng một tuần đối với người lớn và tối thiểu 6 tiếng và tối đa 19 tiếng một tuần cho thanh thiếu niên) khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với một kế hoạch được cá tính hóa cho khách hàng. Các dịch vụ bao gồm chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một tư vấn được chứng nhận trong bất cứ bối cảnh thích hợp nào trong cộng đồng.
- Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm các thành phần giống như Dịch vụ Ngoại trú. Số giờ phục vụ tăng lên là sự khác biệt chính.

NHẬP VIỆN MỘT PHẦN (CHỈ CÓ Ở MỘT SỐ QUẬN)

- Các dịch vụ Nhập viện Một phần gồm 20 tiếng hoặc hơn cho chương trình chuyên sâu về lâm sàng mỗi tuần, như được quy định trong kế hoạch điều trị của thành viên. Các chương trình nhập viện một phần thường tiếp cận trực tiếp đến các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng thí nghiệm, và để đáp ứng các nhu cầu đã được xác định để đảm bảo theo dõi và quản lý hàng ngày, nhưng có thể được giải quyết một cách phù hợp trong một bối cảnh ngoại trú có cấu trúc.
- Các dịch vụ Nhập viện Một phần cũng giống như các dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu, với sự gia tăng trong số giờ và thêm việc tiếp cận các dịch vụ y tế là những khác biệt chính.
- Dịch vụ này không có tại Quận San Francisco.

DỊCH VỤ CƯ TRÚ (PHẢI CÓ SỰ CHO PHÉP CỦA QUẬN)

- Dịch vụ Cư trú là một chương trình không nhập viện, 24 tiếng không y khoa, cư trú ngắn hạn, cung cấp các dịch vụ phục hồi cho các thành viên có chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi thành viên sẽ sống trong khuôn viên cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực phục hồi, duy trì và áp dụng các kỹ năng sống giữa cá nhân với nhau, sống độc lập và tiếp cận đến các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Các nhà cung cấp và người cư trú cộng tác để

xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập các mục tiêu, lập kế hoạch điều trị và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Mục tiêu bao gồm duy trì sự kiên cường, chuẩn bị cho các tác nhân kích thích tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và hoạt động xã hội, và tham gia vào sự tiếp tục chăm sóc.

- Dịch vụ cư trú phải có sự cho phép trước của quận. Mỗi giấy phép cho dịch vụ cư trú tối đa là 90 ngày cho người lớn và 30 ngày cho thanh thiếu niên. Chỉ cho phép hai lần dịch vụ cư trú trong một năm. Có thể gia hạn một lần 30 ngày mỗi năm dựa trên nhu cầu y khoa. Phụ nữ mang thai có thể nhận dịch vụ cư trú đến ngày cuối cùng của tháng mà có ngày thứ 60 sau khi sinh. Các thành viên hội đủ điều kiện cho Khám Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ EPSDT (dưới 21 tuổi) sẽ không bị giới hạn về lần cho phép được mô tả ở trên miễn là sự cần thiết về mặt y khoa thiết lập được nhu cầu tiếp tục dịch vụ cư trú.
- Dịch vụ Cư trú bao gồm việc nhận vào và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, các dịch vụ phụ, giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc men, bảo vệ thuốc men (cơ sở sẽ giữ tất cả thuốc men của cư dân và nhân viên cơ sở có thể giúp đỡ cư dân uống thuốc), dịch vụ can thiệp khủng hoảng, vận chuyển (cung cấp hoặc thu xếp vận chuyển khứ hồi đến địa điểm điều trị) và hoạch định xuất viện.

QUẢN LÝ CAI NGHIỆN

- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với kế hoạch được cá tính hóa của khách hàng. Mỗi thành viên sẽ cư trú tại cơ sở nếu nhận được dịch vụ cư trú và sẽ được theo dõi trong quá trình cai nghiện. Các dịch vụ phục hồi và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y khoa sẽ được cung cấp phù hợp với kế hoạch được cá tính hóa của khách hàng do bác sỹ có giấy phép, hoặc người biên toa có giấy phép và được chấp thuận và cho phép theo đòi hỏi của Tiểu bang California.
- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện bao gồm việc nhận vào và thẩm định, quan sát (để đánh giá tình trạng sức khỏe và sự đáp ứng với bất cứ loại thuốc kê toa nào), dịch vụ thuốc men và hoạch định xuất viện.

ĐIỀU TRỊ NGHIỆN THUỐC GIẢM ĐAU NHÓM OPIOID

- Các Chương trình Điều trị Nghiện Opioid (Ma túy) (OTP/NTP) được cung cấp trong các cơ sở được cấp phép của NTP. Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa được sẽ được cung cấp phù hợp với kế hoạch được cá tính hóa của khách hàng do bác sỹ có giấy phép, hoặc người biên toa có giấy phép và được chấp thuận và cho phép theo đòi hỏi của Tiểu bang California. Các OTP/NTP phải cung cấp và kê toa thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc của DMC-ODS bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.

- Một thành viên phải nhận được tối thiểu 50 phút tư vấn với bác sĩ trị liệu hoặc cố vấn lên đến 200 phút mỗi tháng theo lịch, mặc dù các dịch vụ bổ sung cũng có thể được cung cấp dựa trên nhu cầu y khoa.
- Dịch vụ Điều trị Nghiện Opioid bao gồm các thành phần giống như Dịch vụ Điều trị Ngoại trú, bao gồm cả liệu pháp tâm lý y khoa gồm có việc thảo luận trực tiếp giữa bác sĩ và thành viên.

ĐIỀU TRỊ BẰNG THUỐC (THAY ĐỔI THEO QUẬN)

- Dịch vụ Điều trị bằng Thuốc (MAT) có sẵn bên ngoài phòng khám OTP. MAT là việc sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với tư vấn và liệu pháp hành vi, để cung cấp phương pháp tiếp cận toàn thể con người cho việc điều trị SUD. Việc cung cấp mức độ dịch vụ này là tùy chọn cho các quận tham gia.
- Các dịch vụ của MAT bao gồm đặt thuốc, kê toa, uống thuốc, và theo dõi tất cả các loại thuốc cho SUD. Sự phụ thuộc vào opioid và rượu, đặc biệt, có nhiều lựa chọn tốt về thuốc đã được thiết lập lâu đời. Các bác sĩ và người biên toa khác có thể cung cấp thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc của DMC-ODS bao gồm buprenorphine, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất cứ thuốc nào được FDA chấp thuận để điều trị SUD.

DỊCH VỤ PHỤC HỒI

- Dịch vụ Phục hồi rất quan trọng đối với sự hồi phục và sức khỏe của thành viên. Cộng đồng điều trị trở thành một tác nhân trị liệu thông qua đó các thành viên được trao quyền và chuẩn bị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe của họ. Do đó, điều trị phải nhấn mạnh vai trò trung tâm của hội viên trong việc quản lý sức khỏe, 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 liên tục sự hỗ trợ tự quản lý cho các thành viên.
- Dịch vụ Phục hồi bao gồm tư vấn cá nhân và nhóm; theo dõi phục hồi/hỗ trợ cai nghiện (huấn luyện phục hồi, phòng ngừa tái nghiện, và các dịch vụ đồng cấp); và quản lý hồ sơ (liên kết với giáo dục, dạy nghề, hỗ trợ gia đình, hỗ trợ dựa vào cộng đồng, nhà ở, vận chuyển và các dịch vụ khác theo nhu cầu).

QUẢN LÝ HỒ SƠ

- Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ trợ giúp thành viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền dạy nghề, dạy nghề, phục hồi, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác. Các dịch vụ này tập trung vào phối hợp chăm sóc SUD, hội nhập quanh sự chăm sóc ban đầu đặc biệt cho các thành viên có SUD mãn tính, và tương tác với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần.
- Dịch vụ Quản lý Hồ sơ bao gồm một thăm định toàn diện và tái thăm định định kỳ các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu tiếp tục các dịch vụ quản lý hồ sơ; chuyển

tiếp sang mức chăm sóc SUD cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và định kỳ sửa đổi kế hoạch của khách hàng bao gồm các hoạt động dịch vụ; trao đổi, phối hợp, giới thiệu và các hoạt động liên quan; giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo sự tiếp cận của thành viên đến dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; theo dõi tiến bộ của thành viên; và, bệnh vực thành viên, liên kết với chăm sóc sức khoẻ thể chất và tinh thần, vận chuyển và duy trì trong các dịch vụ chăm sóc chính.

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

KHÁM SÀNG LỌC, CHẨN ĐOÁN VÀ ĐIỀU TRỊ SỚM VÀ ĐỊNH KỲ (EPSDT)

Nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn có thể nhận thêm được các dịch vụ cần thiết về y tế trong chương trình Khám Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT bao gồm khám sàng lọc, thị giác, nha khoa, thính giác và tất cả các dịch vụ bắt buộc và tùy chọn cần thiết về mặt y khoa khác được liệt kê trong luật liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để sửa chữa hoặc cải thiện các khuyết tật, các bệnh tật và tình trạng thể chất và tinh thần được tìm ra trong một cuộc khám sàng lọc EPSDT, cho dù các dịch vụ có được bảo hiểm cho người lớn hay không. Đòi hỏi về tính cần thiết về mặt y khoa và hiệu quả về chi phí là những giới hạn hoặc loại trừ duy nhất áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ EPSDT sẵn có và để trả lời các câu hỏi của bạn, vui lòng gọi cho Đường dây Y tế Hành vi miễn phí tại: 1-888-246-3333.

LÀM CÁCH NÀO ĐỂ CÓ ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS

LÀM CÁCH NÀO ĐỂ TÔI CÓ ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS?

Nếu bạn nghĩ rằng bạn cần các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD), bạn có thể nhận được các dịch vụ bằng cách tự yêu cầu với chương trình quận. Bạn có thể gọi Đường dây Y tế Hành vi miễn phí số 1-888-246-3333. Bạn cũng có thể được giới thiệu đến chương trình quận về các dịch vụ điều trị SUD bằng những cách khác. Chương trình quận bắt buộc phải nhận giới thiệu đến các dịch vụ điều trị SUD từ các bác sĩ và các nhà cung cấp chăm sóc sức khoẻ ban đầu khác nếu họ nghĩ rằng bạn có thể cần những dịch vụ này, và từ chương trình chăm sóc sức khoẻ có quản lý của Medi-Cal nếu bạn là thành viên. Thông thường, nhà cung cấp hoặc chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của bạn hoặc của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ để làm giới thiệu trừ khi có trường hợp khẩn cấp. Những người và các tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, kể cả trường học; sở phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người bảo quản, giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được bảo hiểm có sẵn thông qua San Francisco Health Network (Mạng lưới Y tế San Francisco) và Substance Use Services (Mạng lưới các nhà Cung cấp Dịch vụ Điều trị Sử dụng Chất gây nghiện). Nếu bất cứ nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng nào phản đối thực hiện hoặc hỗ trợ bất cứ dịch vụ được bảo hiểm nào, Quận và Thành Phố San Francisco sẽ thu xếp cho một nhà cung cấp dịch vụ khác để thực hiện dịch vụ. Quận và Thành Phố San Francisco sẽ đáp ứng bằng cách giới thiệu và phối hợp kịp thời trong trường hợp dịch vụ được bảo hiểm không được cung cấp bởi nhà cung cấp do các phản đối về tôn giáo, đạo đức hay đạo đức nghề nghiệp đối với dịch vụ được bảo hiểm.

Các chiến lược của San Francisco để cải tiến sự chuyển tiếp giữa các mức độ chăm sóc bao gồm các "dịch vụ tốt cho khách hàng" như:

- Việc chuyển tiếp chăm sóc thường lệ trong suốt quá trình điều trị liên tục được giải quyết bởi sự quản lý hồ sơ và điều phối chăm sóc tại mỗi chương trình
- Chương trình Tiếp cận Điều trị (TAP) quản lý các yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc tới mức độ ba, cư trú, bằng cách xem xét lại Đề nghị về Mức độ Chăm sóc SUD (LOC) và cho phép giới thiệu.

TÔI CÓ THỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS Ở ĐÂU?

Thành Phố và Quận San Francisco đang tham gia vào chương trình thí điểm DMC-ODS. Vì bạn là cư dân của San Francisco, bạn có thể nhận các dịch vụ DMC-ODS tại quận nơi bạn sống qua chương trình DMC-ODS của quận. Chương trình quận có các nhà cung cấp dịch vụ điều trị SUD có sẵn để điều trị các tình trạng được chương trình bảo hiểm. Các quận khác cung cấp các dịch vụ Thuốc Medi-Cal nhưng không tham gia vào chương trình thí điểm DMC-ODS sẽ có thể cung cấp các dịch vụ DMC thông thường cho bạn nếu cần. Nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn cũng đủ điều kiện cho các dịch vụ EPSDT ở bất cứ quận nào khác trên toàn tiểu bang.

CHĂM SÓC SAU GIỜ LÀM VIỆC

Hãy liên lạc với Trung tâm Tiếp cận Y tế Hành vi; 1-888-246-3333. để biết thông tin và các dịch vụ giới thiệu có sẵn 24 giờ, 7 ngày một tuần.

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

Nhiều người có những lúc khó khăn trong cuộc đời và có thể trải nghiệm các vấn đề về SUD.

Điều quan trọng nhất cần nhớ khi tự hỏi mình có cần sự giúp đỡ chuyên môn hay không chính là việc tin tưởng vào chính mình. Nếu bạn hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, và bạn nghĩ rằng bạn cần sự trợ giúp chuyên nghiệp thì bạn nên yêu cầu một cuộc thẩm định từ chương trình quận để tìm hiểu chắc chắn vì bạn hiện đang sống tại một quận tham gia vào DMC-ODS.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI BIẾT KHI MỘT TRẺ HOẶC THIẾU NIÊN CẦN SỰ TRỢ GIÚP?

Bạn có thể liên lạc với chương trình DMC-ODS của quận để thẩm định con bạn hoặc thiếu niên nếu người đó đang có bất cứ dấu hiệu nào của một SUD. Nếu con bạn hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sự thẩm định của quận cho thấy các dịch vụ cai nghiện rượu và ma túy được bảo hiểm bởi quận là cần thiết, thì quận sẽ sắp xếp cho con bạn hoặc thiếu niên để nhận các dịch vụ.

SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA

SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA LÀ GÌ VÀ TẠI SAO NÓ LẠI QUAN TRỌNG NHƯ VẬY?

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận các dịch vụ điều trị SUD thông qua chương trình DMC-ODS của quận là một cái gì đó được gọi là 'sự cần thiết về mặt y khoa'. Điều này có nghĩa là một bác sĩ hoặc một chuyên gia có giấy phép sẽ nói chuyện với bạn để quyết định xem có nhu cầu về dịch vụ y tế hay không, và xem nếu bạn có thể được trợ giúp bởi các dịch vụ nếu bạn nhận được chúng.

Thuật ngữ “sự cần thiết về mặt y khoa” rất quan trọng vì nó sẽ giúp quyết định xem bạn có hội đủ điều kiện cho các dịch vụ của DMC-ODS và loại dịch vụ nào là thích hợp. Quyết định sự cần thiết về mặt y khoa là một phần rất quan trọng trong quá trình nhận các dịch vụ DMC-ODS.

CÁC TIÊU CHUẨN CỦA “SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA” LÀ NHỮNG GÌ ĐỂ ĐƯỢC BẢO HIỂM CHO NHỮNG DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ CHỨNG RỐI LOẠN SỬ DỤNG CHẤT GÂY NGHIỆN?

Như một phần trong việc quyết định xem bạn có cần các dịch vụ điều trị SUD hay không, Chương trình DMC-ODS của Quận sẽ làm việc với bạn và nhà cung cấp dịch vụ để quyết định xem các dịch vụ này có cần thiết về mặt y khoa như đã được giải thích ở trên hay không. Phần này sẽ giải thích cách mà quận đưa ra quyết định.

Để nhận các dịch vụ thông qua DMC-ODS, bạn phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

- Bạn phải ghi danh vào Medi-Cal.
- Bạn phải cư trú tại một quận đang tham gia chương trình DMC-ODS.
- Bạn phải có ít nhất một chẩn đoán từ “Sổ tay Chẩn đoán và Thống kê về Rối loạn Tâm thần (DSM)” về một Rối loạn liên quan đến Chất Gây nghiện với một số trường hợp ngoại lệ đối với thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, được thẩm định là 'có nguy cơ' phát triển SUD.
- Bạn phải đáp ứng được định nghĩa của Hội Y học Nghiện của Hoa Kỳ (ASAM) về sự cần thiết về mặt y khoa cho các dịch vụ dựa trên Tiêu chuẩn của ASAM (Các tiêu chuẩn ASAM là các tiêu chuẩn điều trị quốc gia cho các tình trạng nghiện và chất gây nghiện).

Bạn không cần phải biết nếu bạn có chẩn đoán hay không để yêu cầu trợ giúp. Chương trình DMC-ODS của quận sẽ giúp bạn lấy thông tin này và sẽ xác định nhu cầu về mặt y khoa với một thẩm định.

CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÌM MỘT NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ CHỨNG RỐI LOẠN SỬ DỤNG CHẤT GÂY NGHIỆN MÀ TÔI CẦN?

Chương trình quận có thể đưa ra một số giới hạn về việc lựa chọn nhà cung cấp. Chương trình DMC-ODS của Quận phải cho bạn một cơ hội để lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp khi bạn bắt đầu dịch vụ, trừ khi chương trình có một lý do chính đáng vì sao họ không thể cung cấp sự lựa chọn, ví dụ như khi chỉ có một nhà cung cấp có khả năng cung cấp dịch vụ bạn cần. Chương trình quận cũng phải cho phép bạn thay đổi nhà cung cấp. Khi bạn yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép bạn chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do chính đáng để không làm như vậy.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với quận tự rời khỏi mạng lưới quận hoặc theo yêu cầu của chương trình quận. Khi điều này xảy ra, chương trình quận phải cố gắng hết sức để thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được hoặc thông báo chấm dứt cho mỗi người nhận dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp.

MỘT KHI TÔI TÌM ĐƯỢC NHÀ CUNG CẤP, CHƯƠNG TRÌNH QUẬN CÓ THỂ BẢO NHÀ CUNG CẤP VỀ NHỮNG DỊCH VỤ NÀO MÀ TÔI ĐƯỢC NHẬN?

Bạn, nhà cung cấp của bạn và chương trình quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào bạn cần nhận qua quận bằng cách làm theo tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa và danh sách các dịch vụ được bao trả. Đôi khi quận sẽ để cho bạn và nhà cung cấp quyết định. Những lần khác, chương trình quận có thể yêu cầu nhà cung cấp yêu cầu quận duyệt xét lại các lý do mà nhà cung cấp nghĩ rằng bạn cần một dịch vụ, trước khi dịch vụ được cung cấp. Chương trình quận phải sử dụng một chuyên gia đủ khả năng để duyệt xét. Quy trình duyệt xét này được gọi là thủ tục cho phép thanh toán của chương trình.

Thủ tục cho phép của chương trình quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Đối với một cho phép tiêu chuẩn, chương trình phải quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 14 ngày theo lịch. Nếu bạn hoặc nhà cung cấp của bạn yêu cầu, hoặc nếu chương trình quận nghĩ rằng, vì quyền lợi của bạn, phải có thêm thông tin từ nhà cung cấp, thì thời hạn có thể được kéo dài thêm 14 ngày nữa. Một ví dụ về kéo dài có lợi cho bạn khi quận nhận thấy họ có thể cho phép nhà cung cấp nếu có thêm thông tin, và sẽ phải từ chối nếu không có thông tin từ nhà cung cấp. Nếu chương trình quận kéo dài thời hạn, quận sẽ gửi cho bạn thông báo bằng văn bản về việc kéo dài.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn đòi hỏi cho một yêu cầu cho phép tiêu chuẩn hoặc khẩn cấp, chương trình quận phải gửi cho bạn một Thông báo về Quyết định Bất lợi, cho bạn biết rằng các dịch vụ bị từ chối và bạn có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu cho Điều trần cấp Tiểu bang.

Bạn có thể yêu cầu chương trình quận cho biết thêm thông tin về thủ tục cho phép của họ. Xem phần đầu của cẩm nang này để biết cách yêu cầu thông tin.

Nếu bạn không đồng ý với quyết định của chương trình quận về một thủ tục cho phép, bạn có thể nộp đơn kháng cáo với quận hoặc yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang.

CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA TÔI SỬ DỤNG NHỮNG NHÀ CUNG CẤP NÀO?

Nếu bạn chưa quen với chương trình quận, bạn có thể tìm thấy danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong chương trình của bạn trong một liên kết ở cuối cẩm nang này và có chứa thông tin về địa điểm các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị SUD mà họ cung cấp, và các thông tin khác giúp bạn tiếp cận chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hoá và ngôn ngữ mà nhà cung cấp có sẵn. Nếu bạn có thắc mắc về các nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Đường dây Tiếp cận Y tế Hành vi miễn phí tại: 1-888-246-3333.

THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI

THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI LÀ GÌ?

Một Thông Báo Quyết định Bất Lợi, đôi khi được gọi là NOA, là một mẫu mà chương trình DMC-ODS của quận sử dụng để cho bạn biết khi chương trình đưa ra quyết định về việc liệu bạn có nhận được các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal hay không. Thông Báo Quyết định Bất Lợi cũng được sử dụng để cho bạn biết nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo khẩn cấp của bạn không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu bạn không nhận được các dịch vụ trong tiêu chuẩn thời gian của chương trình để cung cấp dịch vụ.

KHI NÀO THÌ TÔI SẼ NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI?

Bạn sẽ nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi:

Nếu chương trình quận hoặc một trong các nhà cung cấp quyết định rằng bạn không đủ điều kiện để nhận bất cứ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.

Nếu nhà cung cấp của bạn nghĩ rằng bạn cần một dịch vụ SUD và yêu cầu chương trình quận chấp thuận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ. Hầu hết thời gian bạn sẽ nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi trước khi bạn nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông báo sẽ đến sau khi bạn đã nhận được dịch

vụ hoặc trong khi bạn đang nhận dịch vụ. Nếu bạn nhận được Thông báo sau khi bạn đã nhận được dịch vụ thì bạn sẽ không phải trả cho dịch vụ.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã yêu cầu chương trình quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.

Nếu chương trình quận không cung cấp dịch vụ cho bạn dựa trên thời hạn mà chương trình đã thiết lập. Hãy gọi cho chương trình để tìm hiểu nếu chương trình đã thiết lập các tiêu chuẩn về thời gian.

Nếu bạn nộp đơn khiếu nại với chương trình quận và họ không trả lời với một quyết định bằng văn bản trong vòng 90 ngày. Nếu bạn nộp đơn kháng cáo với chương trình quận và họ không trả lời bằng văn bản trong vòng 30 ngày, hoặc nếu bạn nộp đơn kháng cáo khẩn cấp và không nhận được trả lời trong vòng ba ngày làm việc.

TÔI SẼ LUÔN LUÔN NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI KHI TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ TÔI MUỐN?

Có một số trường hợp bạn có thể không nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi. Bạn vẫn có thể nộp đơn kháng cáo chương trình quận, hoặc nếu bạn đã làm xong thủ tục kháng cáo thì bạn có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang khi những điều này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu điều trần được bao gồm trong cẩm nang này. Thông tin cũng phải có sẵn trong văn phòng của nhà cung cấp của bạn.

THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI SẼ CHO TÔI BIẾT NHỮNG GÌ?

Thông Báo Quyết định Bất lợi sẽ cho bạn biết:

- Điều gì chương trình quận đã làm để ảnh hưởng đến bạn và khả năng của bạn để có được dịch vụ.
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do chương trình đưa ra quyết định.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà quận đã tuân theo khi đưa ra quyết định.
- Các quyền của bạn nếu bạn không đồng ý với những gì chương trình đã làm.
- Làm thế nào để nộp đơn khiếu nại với chương trình.
- Làm thế nào để yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Làm thế nào để yêu cầu một kháng cáo khẩn cấp hoặc một Phiên Điều trần khẩn cấp.
- Làm thế nào để được trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Bạn phải nộp đơn kháng cáo hay yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang trong bao lâu.

- Nếu bạn đủ điều kiện để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi bạn chờ quyết định của Kháng cáo hoặc Điều trần cấp Tiểu bang.
- Khi nào bạn phải nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang nếu bạn muốn các dịch vụ được tiếp tục.

TÔI PHẢI LÀM GÌ KHI NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI?

Khi bạn nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi, bạn nên đọc kỹ tất cả các thông tin trong đó. Nếu bạn không hiểu thông báo này thì chương trình quận có thể giúp bạn. Bạn cũng có thể yêu cầu một người khác giúp bạn.

Bạn có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi bạn gửi kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang. Bạn phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ chậm nhất là 10 ngày sau khi nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi hoặc trước ngày có hiệu lực của sự thay đổi.

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

NẾU TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ TÔI MUỐN TỪ CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN?

Chương trình có cách để bạn giải quyết bất cứ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD mà bạn đang nhận. Đây được gọi là thủ tục giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm các thủ tục sau:

1. Thủ Tục Khiếu Nại - một biểu hiện không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của bạn.
2. Thủ tục Kháng cáo - duyệt xét lại quyết định (từ chối hoặc thay đổi trong các dịch vụ) đã được thực hiện về các dịch vụ điều trị SUD của bạn bởi chương trình quận hoặc nhà cung cấp.
3. Thủ tục Điều Trần cấp Tiểu Bang – duyệt xét lại để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà bạn được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo hoặc Điều trần cấp Tiểu bang sẽ không gây bất lợi cho bạn và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà bạn đang nhận. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của bạn đã hoàn tất, chương trình quận sẽ thông báo cho bạn và những người khác tham gia về kết quả chung cuộc. Khi thủ tục Điều Trần của bạn hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần sẽ thông báo cho bạn và những người khác tham gia về kết quả chung cuộc.

Tìm hiểu thêm về từng thủ tục giải quyết vấn đề dưới đây.

TÔI CÓ THỂ ĐƯỢC TRỢ GIÚP NỘP KHÁNG CÁO, KHIẾU NẠI HOẶC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Chương trình quận sẽ có người sẵn sàng để giải thích những thủ tục này cho bạn và để giúp bạn báo cáo vấn đề như là khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu cho Điều trần cấp Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp bạn quyết định xem bạn có đủ điều kiện cho những gì được gọi là thủ tục “khẩn cấp”, có nghĩa là đơn sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khoẻ hoặc sự ổn định của bạn đang gặp nguy hiểm. Bạn cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay cho bạn, kể cả nhà cung cấp dịch vụ điều trị SUD của bạn.

Nếu bạn muốn được giúp đỡ, hãy gọi Đường dây Tiếp cận Y tế Hành vi của chúng tôi tại: 1-888-246-3333.

NẾU TÔI CẦN TRỢ GIÚP ĐỂ GIẢI QUYẾT MỘT VẤN ĐỀ VỚI CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS NHƯNG KHÔNG MUỐN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO THÌ SAO?

Bạn có thể nhận được sự giúp đỡ của Tiểu bang nếu bạn đang gặp khó khăn trong việc tìm những người phù hợp tại quận để giúp bạn tìm ra lối đi trong hệ thống.

Bạn có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Bạn có thể hỏi về các quyền lợi của bạn khi điều trần hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí từ Bộ phận Trả lời Công chúng:

Gọi số điện thoại miễn phí: 1-888-952-5253

Nếu bạn bị điếc và sử dụng TDD, hãy gọi: 1-888-952-8349

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

KHIẾU NẠI LÀ GÌ?

Khiếu nại là một biểu hiện của sự không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD mà không phải là một trong những vấn đề được xử lý bởi các thủ tục kháng cáo và Điều trần cấp Tiểu bang.

Thủ tục khiếu nại sẽ:

- Gồm các thủ tục đơn giản và dễ hiểu để cho phép bạn trình bày khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản.
- Không bất lợi cho bạn hoặc nhà cung cấp của bạn dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ. Nếu bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, Chương trình quận có thể yêu cầu bạn ký một mẫu ủy quyền cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra các quyết định có đủ khả năng để làm như vậy và không tham gia vào bất cứ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đây.

- Xác định vai trò và trách nhiệm của bạn, của chương trình quận và của nhà cung cấp.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong khung thời gian bắt buộc.

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP KHIẾU NẠI?

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại với chương trình quận nếu bạn không hài lòng với các dịch vụ điều trị SUD nhận được từ chương trình hoặc có một mối quan tâm khác liên quan đến chương trình.

LÀM CÁCH NÀO ĐỂ NỘP KHIẾU NẠI?

Bạn có thể gọi số điện thoại miễn phí của chương trình quận để được giúp đỡ với một khiếu nại. Quận sẽ cung cấp các phong bì có địa chỉ của các nhà cung cấp để bạn gửi đơn khiếu nại đến. Khiếu nại có thể được nộp bằng miệng hoặc bằng văn bản. Khiếu nại miệng không cần có văn bản đi sau.

LÀM SAO TÔI BIẾT ĐƯỢC CHƯƠNG TRÌNH QUẬN ĐÃ NHẬN ĐƯỢC KHIẾU NẠI CỦA TÔI?

Chương trình quận sẽ cho bạn biết khi nhận được khiếu nại của bạn bằng một văn bản xác nhận.

KHI NÀO THÌ KHIẾU NẠI CỦA TÔI ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH?

Chương trình quận phải quyết định về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày kể từ ngày bạn nộp đơn khiếu nại. Các khung thời gian có thể được gia hạn tới 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình quận tin rằng có nhu cầu cung cấp thêm thông tin và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời gian trì hoãn vì lợi ích của bạn là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết được khiếu nại nếu họ có nhiều thời gian hơn để lấy thông tin từ bạn hoặc những người khác có liên quan.

LÀM THẾ NÀO BIẾT ĐƯỢC CHƯƠNG TRÌNH QUẬN ĐÃ RA QUYẾT ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI CỦA TÔI?

Khi có quyết định về khiếu nại của bạn, chương trình quận sẽ thông báo cho bạn hoặc đại diện của bạn bằng văn bản. Nếu chương trình quận không kịp thời thông báo cho bạn hay bất cứ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định thì chương trình sẽ cung cấp cho bạn một Thông báo Quyết định Bất lợi để báo cho bạn về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Chương trình sẽ cung cấp cho bạn một Thông báo Quyết định Bất lợi vào ngày mà khung thời gian hết hạn.

CÓ HẠN CHÓT ĐỂ NỘP KHIẾU NẠI KHÔNG?

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

THỦ TỤC KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP)

Chương trình quận có trách nhiệm cho phép bạn yêu cầu xem xét lại quyết định đã được đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD bởi chương trình hoặc các nhà cung cấp dịch vụ. Có hai cách bạn có thể yêu cầu xem xét lại. Một cách là dùng thủ tục kháng cáo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là dùng thủ tục kháng cáo khẩn cấp. Hai hình thức kháng cáo này đều giống nhau; tuy nhiên, có những đòi hỏi cụ thể để hội đủ điều kiện cho một kháng cáo khẩn cấp. Các đòi hỏi cụ thể được giải thích dưới đây.

KHÁNG CÁO TIÊU CHUẨN LÀ GÌ?

Một kháng cáo tiêu chuẩn là một yêu cầu xem xét vấn đề bạn gặp phải với chương trình hoặc nhà cung cấp liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà bạn cho là cần. Nếu bạn yêu cầu một kháng cáo tiêu chuẩn, chương trình quận có thể có tối đa 30 ngày để xem xét. Nếu bạn nghỉ đợi 30 ngày sẽ làm nguy hiểm cho sức khỏe, thì bạn nên yêu cầu "kháng cáo khẩn cấp".

Thủ tục kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép bạn nộp kháng cáo trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Nếu bạn nộp kháng cáo trực tiếp hoặc qua điện thoại, bạn phải sau đó kèm thêm văn bản có chữ ký. Bạn có thể được giúp đỡ để viết kháng cáo. Nếu bạn không kèm thêm văn bản có chữ ký, kháng cáo của bạn sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày mà bạn nộp kháng cáo bằng miệng là ngày nộp đơn.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng cáo sẽ không bất lợi cho bạn hoặc nhà cung cấp dưới bất cứ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, kể cả nhà cung cấp. Nếu bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, chương trình có thể yêu cầu bạn ký một mẫu ủy quyền cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Cho phép dịch vụ của bạn vẫn được tiếp tục sau khi có yêu cầu kháng cáo trong khoảng thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông báo Quyết định Bất lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc đích thân trao cho bạn. Bạn sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Nếu bạn yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ, và quyết định chung cuộc của kháng cáo là giảm hoặc chấm dứt dịch vụ mà bạn đang nhận, thì bạn có thể phải trả tiền cho dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra các quyết định có đủ khả năng để làm như vậy và không tham gia vào bất cứ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Cho phép bạn hoặc đại diện của bạn xem xét hồ sơ, bao gồm hồ sơ bệnh án, và bất cứ tài liệu hoặc hồ sơ nào được xem xét trong quy trình kháng cáo, trước và trong suốt thời gian kháng cáo.
- Cho phép bạn có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng hoặc cáo buộc về sự kiện hay luật pháp, đích thân hoặc bằng văn bản.
- Cho phép bạn, đại diện của bạn, hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của thành viên đã chết được đưa vào bên tham gia kháng cáo.

- Cho bạn biết là kháng cáo của bạn đang được xem xét bằng cách gửi cho bạn văn bản xác nhận.
- Thông báo cho bạn về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang, sau khi kết thúc thủ tục kháng cáo.

KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NỘP KHÁNG CÁO?

Bạn có thể nộp đơn kháng cáo với Chương trình DMC-ODS của Quận:

- Nếu quận hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng bạn không đủ điều kiện để nhận bất cứ dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal nào vì bạn không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y khoa.
- Nếu nhà cung cấp của bạn nghĩ rằng bạn cần dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu quận chấp thuận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu chương trình quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.
- Nếu chương trình quận không cung cấp dịch vụ cho bạn dựa trên thời hạn mà chương trình đã thiết lập.
- Nếu bạn nghĩ rằng chương trình quận cung cấp dịch vụ không đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của bạn đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về các dịch vụ SUD mà bạn cần.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NỘP ĐƠN KHÁNG CÁO?

Xem phần trước của cẩm nang này để biết thông tin về cách nộp đơn kháng cáo với chương trình quận. Bạn có thể gọi số điện thoại miễn phí của chương trình để được giúp đỡ trong việc nộp đơn kháng cáo. Chương trình sẽ cung cấp các phong bì có sẵn địa chỉ của tất cả các nhà cung cấp để bạn gửi kháng cáo đến cho họ.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT ĐƯỢC LÀ KHÁNG CÁO CỦA TÔI ĐÃ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH?

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

- Kết quả của thủ tục giải quyết kháng cáo
- Ngày đưa ra quyết định về kháng cáo
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho bạn, thì thông báo cũng sẽ có thông tin liên quan đến quyền của bạn được Điều trần cấp Tiểu bang và thủ tục nộp yêu cầu điều trần.

CÓ THỜI HẠN CHÓT ĐỀ NỘP KHÁNG CÁO KHÔNG?

Bạn phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày có hành động mà bạn đang kháng cáo khi bạn nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi. Xin lưu ý rằng bạn sẽ không luôn luôn nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi. Không có thời hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi bạn không nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi; vì vậy bạn có thể nộp loại kháng cáo này bất cứ lúc nào.

KHI NÀO THÌ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHÁNG CÁO CỦA TÔI?

Chương trình quận phải quyết định về đơn kháng cáo trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi chương trình nhận được đơn của bạn. Các khung thời gian có thể được gia hạn tới 14 ngày lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình quận tin rằng cần có thêm thông tin và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời gian trì hoãn vì lợi ích của bạn là khi quận tin rằng họ có thể chấp thuận kháng cáo nếu có nhiều thời gian hơn để lấy thông tin từ bạn hoặc từ nhà cung cấp.

NẾU TÔI KHÔNG THỂ ĐỢI ĐƯỢC 30 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHÁNG CÁO?

Thủ tục kháng cáo có thể nhanh hơn nếu nó đủ điều kiện cho thủ tục kháng cáo khẩn cấp.

KHÁNG CÁO KHẨN CẤP LÀ GÌ?

Kháng cáo khẩn cấp là một cách nhanh hơn để quyết định một kháng cáo. Thủ tục kháng cáo khẩn cấp theo một quy trình tương tự với thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng cáo của bạn phải đáp ứng các đòi hỏi nhất định.
- Thủ tục kháng cáo khẩn cấp cũng theo các thời hạn khác với kháng cáo tiêu chuẩn.
- Bạn có thể yêu cầu bằng miệng cho một kháng cáo khẩn cấp. Bạn không phải gửi yêu cầu kháng cáo khẩn cấp bằng văn bản.

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP KHÁNG CÁO KHẨN CẤP?

Nếu bạn nghĩ rằng phải chờ đến 30 ngày để có một quyết định cho kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho sinh mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi được chức năng tối đa, thì bạn có thể yêu cầu giải quyết khẩn cấp kháng cáo. Nếu chương trình quận đồng ý rằng kháng cáo của bạn đáp ứng được các đòi hỏi của một kháng cáo khẩn cấp, quận sẽ giải quyết kháng cáo trong vòng 72 tiếng sau khi nhận được kháng cáo. Các khung thời gian có thể được kéo dài lên đến 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình cho thấy cần có thêm thông tin và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của bạn. Nếu chương trình gia hạn khung thời gian thì chương trình sẽ cho bạn một lời giải thích bằng văn bản về lý do tại sao khung thời gian được gia hạn.

Nếu chương trình quận quyết định rằng kháng cáo của bạn không đủ điều kiện để được giải quyết khẩn cấp thì chương trình phải có những nỗ lực hợp lý để thông báo ngay bằng miệng cho bạn và bằng văn bản trong vòng 2 ngày lịch để cho biết lý do của quyết định. Kháng cáo của bạn sau đó sẽ tuân theo khung thời gian của kháng cáo tiêu chuẩn được nêu ra trước đây ở phần này. Nếu bạn không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng các tiêu chuẩn kháng cáo khẩn cấp, thì bạn có thể nộp đơn khiếu nại.

Một khi chương trình quận đã giải quyết xong kháng cáo khẩn cấp, chương trình sẽ thông báo cho bạn và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng miệng và bằng văn bản.

THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG

ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG LÀ GÌ?

Một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang là một cuộc duyệt xét độc lập được thực hiện bởi Sở Dịch vụ Xã hội California để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà bạn có quyền theo chương trình Medi-Cal.

CÁC QUYỀN VỀ ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG?

Bạn có quyền:

- Có một buổi điều trần trước Sở Dịch vụ Xã hội California (còn gọi là Phiên Điều trần cấp Tiểu bang).
- Được nói cho biết về cách yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được nói cho biết về các quy tắc chi phối việc đại diện tại Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được tiếp tục hưởng dịch vụ trong thời gian của thủ tục Điều trần nếu bạn yêu cầu điều trần trong khoảng thời gian đòi hỏi.

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

Bạn có thể nộp đơn xin Điều trần cấp Tiểu bang:

- Nếu bạn đã hoàn tất thủ tục kháng cáo của quận.
- Nếu quận hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng bạn không đủ điều kiện để nhận bất cứ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y khoa.
- Nếu nhà cung cấp của bạn nghĩ rằng bạn cần dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu quận chấp thuận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ.

- Nếu nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu chương trình quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.
- Nếu chương trình quận không cung cấp dịch vụ cho bạn dựa trên thời hạn mà chương trình đã thiết lập.
- Nếu bạn nghĩ rằng chương trình quận cung cấp dịch vụ không đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của bạn đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về các dịch vụ SUD mà bạn cần.

LÀM CÁCH NÀO ĐỂ YÊU CẦU ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG

Bạn có thể yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang trực tiếp từ Sở Dịch vụ Xã hội California. Bạn có thể yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang bằng cách viết thư cho:

*State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814*

Bạn cũng có thể gọi 1-888-952-8349 hoặc đối với người khiếm thính dùng TDD: 1-888-952-8349.

CÓ THỜI HẠN CHÓT ĐỂ NỘP XIN ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Bạn chỉ có 120 ngày để yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu bang. 120 ngày bắt đầu hoặc là một ngày sau khi chương trình quận đích thân đưa cho bạn thông báo về quyết định kháng cáo, hoặc là một ngày sau ngày trên dấu bưu điện của thông báo.

Nếu bạn không nhận được Thông báo Quyết định, bạn có thể nộp đơn xin Điều trần vào bất cứ lúc nào.

TÔI CÓ THỂ TIẾP TỤC NHẬN DỊCH VỤ KHI CHỜ QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Bạn có thể tiếp tục các dịch vụ điều trị trong khi chờ đợi quyết định Điều trần cấp Tiểu bang nếu nhà cung cấp nghĩ rằng dịch vụ điều trị SUD bạn đang nhận cần phải tiếp tục và yêu cầu chương trình quận chấp thuận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ mà nhà cung cấp yêu cầu. Bạn sẽ luôn luôn nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi từ chương trình khi điều này xảy ra. Ngoài ra, bạn sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ nhận được trong khi yêu cầu Điều trần đang chờ giải quyết.

Nếu bạn yêu cầu tiếp tục được nhận dịch vụ, và quyết định cuối cùng của Điều trần cấp Tiểu bang là giảm hoặc chấm dứt dịch vụ mà bạn đang nhận, thì bạn có thể phải trả tiền cho dịch vụ được cung cấp trong khi điều trần chờ giải quyết.

TÔI CẦN PHẢI LÀM GÌ NẾU TÔI MUỐN TIẾP TỤC DỊCH VỤ TRONG KHI CHỜ QUYẾT ĐỊNH CỦA ĐIỀU TRẦN?

Nếu bạn muốn các dịch vụ được tiếp tục trong thời gian Điều trần thì bạn phải nộp đơn yêu cầu Điều trần trong vòng 120 ngày kể từ ngày thông báo giải quyết của quận.

NẾU TÔI KHÔNG THỂ CHỜ ĐỢI 120 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH CỦA ĐIỀU TRẦN?

Bạn có thể yêu cầu một Điều trần khẩn cấp (nhanh hơn) nếu bạn nghĩ rằng khung thời gian thường lệ 120 ngày sẽ gây ra những vấn đề nghiêm trọng đối với sức khỏe của bạn, bao gồm các vấn đề về khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi các chức năng quan trọng của cuộc sống. Ban Điều trần thuộc Sở Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu Điều trần khẩn cấp và quyết định xem nó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần khẩn cấp của bạn được chấp thuận, phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được ban hành trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần nhận được yêu cầu của bạn.

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

NHỮNG AI CÓ THỂ ĐƯỢC MEDI-CAL?

Bạn có thể hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal nếu bạn thuộc một trong các nhóm sau:

- 65 tuổi, hoặc lớn hơn
- Dưới 21 tuổi
- Người lớn, từ 21 đến 65 tuổi dựa trên điều kiện thu nhập
- Mù hoặc tàn tật
- Có thai
- Một số người tị nạn hoặc người nhập cư từ Cuba/Haiti
- Đang được chăm sóc trong viện dưỡng lão

Bạn phải đang sống ở California để hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Hãy gọi điện thoại hoặc ghé thăm văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương để yêu cầu một mẫu đơn xin Medi-Cal, hoặc bạn có thể lấy mẫu trên Internet tại

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

TÔI CÓ PHẢI TRẢ CHO MEDI-CAL?

Bạn có thể phải trả cho Medi-Cal tùy theo số tiền bạn nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của bạn thấp hơn giới hạn Medi-Cal cho số người trong gia đình bạn, thì bạn sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của bạn vượt quá giới hạn Medi-Cal cho số người trong gia đình bạn, thì bạn sẽ phải trả một khoản tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc SUD. Số tiền bạn trả được gọi là “phần chi phí”. Khi bạn đã thanh toán ”phần chi phí” của bạn, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế được chi trả cho tháng đó. Trong những tháng mà bạn không có chi phí y tế, bạn không phải trả bất cứ số tiền nào.
- Bạn có thể phải trả một “copay (đồng thanh toán)” cho bất cứ điều trị nào dưới Medi-Cal. Điều này có nghĩa là bạn phải trả một khoản tiền túi ra mỗi lần bạn nhận dịch vụ điều trị y tế hoặc SUD hoặc thuốc theo toa, và một copay nếu bạn đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thường xuyên của mình.

Nhà cung cấp của bạn sẽ cho bạn biết nếu bạn cần phải trả copay.

MEDI-CAL CÓ BAO TRẢ PHÍ CHUYÊN CHỜ KHÔNG?

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc đến hẹn khám bệnh hoặc các cuộc hẹn điều trị cai rượu và ma túy, thì chương trình Medi-Cal có thể giúp bạn tìm được phương tiện chuyên chở.

- Đối với trẻ em, chương trình Y tế Trẻ em và Phòng ngừa Tàn tật (CHDP) của Quận có thể giúp đỡ. Bạn cũng có thể liên lạc với văn phòng dịch vụ xã hội của Quận. Các dịch vụ xã hội của San Francisco có thể được tiếp cận tại Cơ quan Dịch vụ Nhân sinh của San Francisco. Dịch Vụ Gia Đình và Trẻ Em có thể được tiếp cận tại <http://www.sfhsa.org/174.htm> hoặc qua đường TALK (415-441-KIDS). Bạn cũng có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách truy cập vào www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào ‘Services’ và sau đó ‘Medi-Cal’.
- Đối với người lớn, văn phòng dịch vụ xã hội quận có thể giúp đỡ. Để biết danh sách đầy đủ các Cơ quan Dịch vụ Nhân sự tại San Francisco, vui lòng truy cập vào <http://www.sfhsa.org/6636.htm>. Hoặc bạn có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách truy cập vào www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào ‘Services’ và sau đó ‘Medi-Cal’.
- Các dịch vụ chuyên chở có sẵn cho tất cả các nhu cầu về dịch vụ, bao gồm những dịch vụ không có trong chương trình DMC-ODS.

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN

CÁC QUYỀN CỦA TÔI LÀ NHỮNG GÌ VỚI TƯ CÁCH LÀ NGƯỜI NHẬN DỊCH VỤ DMC-ODS?

Là một người hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú trong một quận có chương trình thí điểm của DMC-ODS, bạn có quyền nhận các dịch vụ điều trị SUD cần thiết về mặt y khoa từ chương trình của quận. Bạn có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, được cứu xét về quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y tế của bạn.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị và các phương pháp điều trị có sẵn, được trình bày phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của Thành viên.
- Tham gia vào các quyết định về chăm sóc SUD, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Nhận được sự chăm sóc y tế kịp thời, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y khoa để điều trị một tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong cẩm nang này về các dịch vụ điều trị SUD được bao trả bởi chương trình DMC-ODS của quận, về các trách nhiệm khác của chương trình quận và các quyền của bạn như mô tả ở đây.
- Được bảo mật thông tin về sức khỏe của bạn.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của bạn, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa như được quy định trong 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận các tài liệu bằng văn bản dưới các dạng thức khác (bao gồm cả chữ nổi Braille, in cỡ lớn và dạng âm thanh) khi yêu cầu và trong thời gian phù hợp với dạng thức được yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ thông dịch miệng bằng ngôn ngữ ưa thích của bạn.
- Nhận các dịch vụ điều trị SUD từ chương trình quận tuân theo các đòi hỏi của hợp đồng với Tiểu bang trong các lĩnh vực dịch vụ có sẵn, đảm bảo đủ năng lực và dịch vụ, điều phối và chăm sóc liên tục, và bảo hiểm và cho phép các dịch vụ.
- Tiếp cận đến Minor Consent Services (Dịch vụ Ứng thuận cho Vị thành niên), nếu bạn là vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa ngoài mạng một cách kịp thời, nếu chương trình không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. "Nhà cung cấp ngoài mạng" có nghĩa là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình quận. Quận phải đảm bảo rằng bạn không phải trả thêm chi phí cho việc đến khám nhà cung cấp ngoài mạng. Bạn có thể liên lạc với dịch vụ thành viên theo số 1-888-246-3333 để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng.
- Yêu cầu có một ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc y tế có trình độ trong mạng lưới quận, hoặc ngoài mạng lưới, miễn phí cho bạn.
- Khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc về sự chăm sóc nhận được.
- Yêu cầu kháng cáo, bằng miệng hoặc bằng văn bản, khi nhận được thông báo về quyết định bất lợi.
- Yêu cầu một buổi điều trần Medi-Cal cấp Tiểu Bang, bao gồm thông tin về các hoàn cảnh có thể cho phép điều trần khẩn cấp.
- Không bị bất cứ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện để ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, hoặc trả đũa.

- Được tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách bạn được điều trị bởi chương trình quận, nhà cung cấp dịch vụ hoặc Tiểu bang.

TRÁCH NHIỆM CỦA TÔI LÀ NHỮNG GÌ VỚI TƯ CÁCH LÀ NGƯỜI NHẬN DỊCH VỤ CỦA DMC-ODS?

Là người nhận dịch vụ DMC-ODS, bạn có trách nhiệm:

- Đọc kỹ các tài liệu thông tin cho thành viên mà bạn đã nhận được từ chương trình quận. Những tài liệu này sẽ giúp bạn hiểu được những dịch vụ sẵn có và cách để được điều trị nếu cần.
- Tham dự việc điều trị của bạn như đã lên lịch. Bạn sẽ đạt kết quả tốt nhất nếu bạn làm theo kế hoạch điều trị của bạn. Nếu bạn cần bỏ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp ít nhất 24 tiếng trước và lấy hẹn cho một ngày giờ khác.
- Luôn luôn mang theo thẻ Medi-Cal (chương trình quận) và căn cước có ảnh khi đến điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp biết nếu bạn cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp biết tất cả những lo ngại về y tế để kế hoạch điều trị của bạn được chính xác. Càng nhiều thông tin đầy đủ về các nhu cầu của bạn thì điều trị sẽ càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi nhà cung cấp bất cứ câu hỏi nào mà bạn có. Điều rất quan trọng là bạn hoàn toàn hiểu về kế hoạch điều trị và bất cứ thông tin nào khác mà bạn nhận được trong quá trình điều trị.
- Theo kế hoạch điều trị mà bạn và nhà cung cấp đã đồng ý.
- Sẵn lòng xây dựng một mối quan hệ làm việc chặt chẽ với nhà cung cấp đang điều trị cho bạn.
- Liên lạc với chương trình quận nếu có bất cứ câu hỏi nào về dịch vụ, hoặc nếu có bất cứ vấn đề nào với nhà cung cấp mà bạn không thể giải quyết.
- Cho nhà cung cấp và chương trình biết nếu 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 đến khả năng tham gia điều trị của bạn.
- Đối xử với nhân viên cung cấp điều trị cho bạn với sự tôn trọng và lịch sự.
- Nếu bạn nghi ngờ có gian lận hoặc làm sai, hãy báo cáo. Sở Y Tế Công Cộng San Francisco có một đường dây nóng ẩn danh và bảo mật; 1-855-729-6040.

NIÊN GIÁM NHÀ CUNG CẤP

Liên kết dưới đây sẽ đưa bạn đến niên giám các nhà cung cấp dịch vụ 2017-2018 bao gồm tên, địa điểm, số điện thoại, và ngôn ngữ của tất cả các Dịch vụ Y tế Hành vi San Francisco:

<https://www.sfdph.org/dph/files/CBHSdocs/ProviderListsGuides/EnglishBHS-ProviderList2017-2018.pdf>

Để biết thông tin về tiếp cận hoặc chỗ trống, vui lòng liên lạc trực tiếp với chương trình hoặc gọi Đường dây Tiếp cận Y tế Hành vi của chúng tôi ở số: 1-888-246-3333.