

**Quận Cam**

# **Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức của Medi-Cal**

**Sổ tay người thụ hưởng**

**Vietnamese**



405 W. 5th St.  
Santa Ana, CA 92701

Ngày xuất bản: March 2023

Sổ tay phải được cung cấp vào thời điểm người thụ hưởng tiếp cận dịch vụ lần đầu tiên.  
Có sẵn ở dạng giấy miễn phí theo yêu cầu (và được cung cấp trong vòng 5 ngày làm việc).

# LANGUAGE TAGLINES

## English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). These services are free of charge.

## الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). هذه الخدمات مجانية.

## Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կտրվածք: Գանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម

ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)។  
 ជនយំ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ  
 ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក  
 ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព័ទ្ធ ក៏អាចរកបានផងដែរ។  
 ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)។  
 សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)。这些服务都是免费的。

## مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

## हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के

लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।

## **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

## **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

## **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

## ແທກໂລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:  
 ການຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາ  
 ບໍ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073).  
 ພົມຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສາວບຸຄົນພິການ  
 ເພື່ອເອກະສານທົດສອບອກສອນນູນແລະມີໂຕພມໃຫຍ່  
 ໃຫ້ໂທຫາບໍ  
 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073).  
 ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih  
 qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor  
 douc waac daaih lorx taux 1-866-308-3074  
 (TTY: 1-866-308-3073). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx  
 caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh,  
 beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx  
 caux aamz mborgv benx domh sou se mbenc nzoih bun  
 longc. Douc waac daaih lorx 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-  
 308-3073). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se  
 benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

## ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ  
 1-866-308-3074  
 (TTY: 1-866-308-3073). ਅਪ੍ਰਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੁਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ,  
 ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ  
 ਕਰੋ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073).  
 ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

## Русский слоган (Russian)

**ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем**



родном языке, звоните по номеру 1-866-308-3074 (линия ТТУ: 1-866-308-3073). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-866-308-3074 (линия ТТУ: 1-866-308-3073). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Libre ang mga serbisyon ng ito.

### **เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073) นอกจากนี้

ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ  
สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ  
ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่  
กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-  
308-3073) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Tiểu bang California và Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal tuân theo luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. Tiểu bang California và Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, thể chất, khuyết tật, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục.

*Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal của Quận Cam cung cấp:*

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi, âm thanh hoặc định dạng

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.



điện tử có thể truy cập)

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

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi (800) 723-8641. Hoặc, nếu bạn không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi (800) 723-8641. Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho bạn ở dạng chữ nổi, chữ in khổ lớn, âm thanh hoặc định dạng điện tử có thể truy cập.

## **CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu bạn tin rằng Tiểu bang California hoặc DMC-ODS đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng

nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục, bạn có thể nộp đơn khiếu nại với Điều phối viên Dân quyền của Quận Cam. Bạn có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của Quận Cam từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, bằng cách gọi (866) 308-3074. Hoặc nếu quý vị không nghe nói tốt, xin gọi số (866) 308-3073 (TTD).
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:  
 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức  
 400 Civic Center Drive, Tầng 4  
 Santa Ana, CA 92701
- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của bạn hoặc Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal của

Quận Cam và nói rằng bạn muốn nộp đơn khiếu nại.

- Bảng điện tử: Truy cập trang web của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal của Quận Cam tại <https://www.ocalthinfo.com> để in ra mẫu đơn khiếu nại để gửi bằng văn bản hoặc nộp trực tiếp.

---

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

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền công dân với Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Quyền Công dân qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu bạn không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi **711 (California State Relay)**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc

gửi thư đến:

**Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Văn phòng Dân quyền**

**P.O. Hộp 997413, MS 0009 Sacramento, CA**

**95899-7413**

Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Bảng điện tử: Gửi email đến

[CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

---

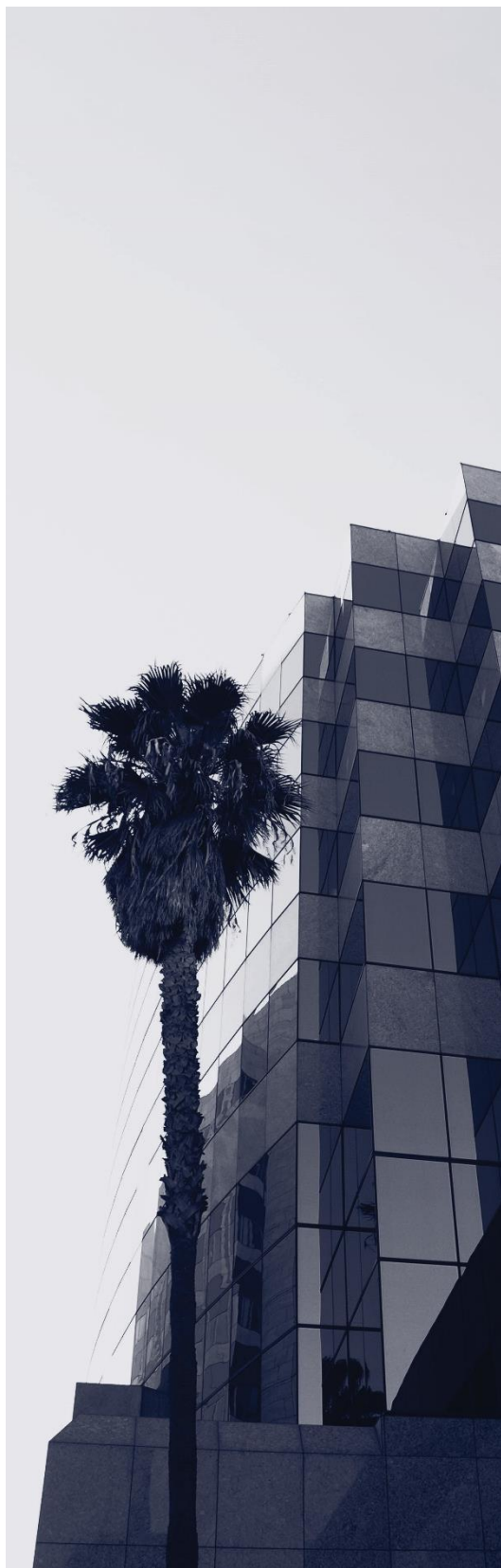
## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SỰ HOA KỲ**

Nếu bạn tin rằng bạn đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, bạn cũng có thể gửi khiếu nại về quyền công dân tới Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Quyền Công dân qua điện thoại, bằng

văn bản, hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu bạn không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:
  - **Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ**  
**200 Đại lộ Độc lập, SW**
  - **Phòng 509F, Tòa nhà HHH**
  - **Washington, D.C. 20201**
- Các mẫu đơn khiếu nại có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Bằng điện tử: Truy cập Cổng thông tin Khiếu nại của Văn phòng về Quyền Công dân tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>





## MỤC LỤC

### THÔNG TIN TỔNG QUÁT

..... 25

Các Dịch vụ Cấp cứu.....25

Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi  
Đang Có Ý Định Tự Tử?.....26

Tại sao việc đọc cuốn sổ tay  
này lại quan trọng? .....27

Với tư cách là Người thụ  
hưởng của Hệ thống Phân  
phối Thuốc có Tổ chức của  
Medi-Cal của quý vị, Chương  
trình Hệ thống Phân phối  
Thuốc có Tổ chức của Medi-  
Cal quận của quý vị chịu trách  
nhiệm về: .....30

Thông Tin Dành Cho Các Hội  
Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn  
Ngữ Khác .....36

Thông Tin Dành Cho Các Hội  
Viên Có Vấn Đề Về Đọc .....36

Thông Tin Dành Cho Các Hội  
Viên Khó Nghe .....37

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Thị Lực Bị Suy Yếu .....         | 37 |
| Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư .....                         | 38 |
| Tôi Liên Hệ Với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình Bị Phân Biệt Đối Xử? ..... | 38 |

## **CÁC DỊCH VỤ ..... 43**

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Các Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal là gì? ..... | 43 |
| Dịch vụ Điều trị Ngoại trú .....                                              | 45 |
| Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu.....                                             | 47 |
| Điều trị Nội trú (tùy thuộc vào sự cho phép của quận) ..                      | 51 |
| Dịch vụ Điều trị Nội trú (thay đổi theo quận).....                            | 54 |
| Chương trình Điều trị Ma túy.....                                             | 55 |
| Quản lý Cai nghiện.....                                                       | 57 |
| Các Thuốc Điều trị Cai nghiện (MAT).....                                      | 59 |
| Dịch vụ Hỗ trợ Đồng Cảnh ngộ .....                                            | 61 |
| Dịch vụ Phục hồi .....                                                        | 63 |
| Phối hợp Chăm sóc.....                                                        | 65 |
| Quản lý Dự phòng (thay đổi theo quận) .....                                   | 67 |
| Truy tầm, Thẩm định, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu Điều trị .....               | 69 |
| Dịch vụ Can thiệp Sớm .....                                                   | 70 |

|                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị. ....                                                                                                                   | 70 |
| Các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện có sẵn từ các Chương trình chăm sóc được quản lý hoặc Chương trình “Chi Phí Cho Dịch vụ” Medi-Cal “Thông thường” ..... | 72 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                                                                                                | 73 |

## **CÁCH NHẬN DỊCH VỤ CỦA HỆ THỐNG PHÂN PHỐI**

### **THUỐC CÓ TỔ CHỨC CỦA medi-cal ..... 74**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Làm cách nào để tôi nhận được Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal? ..... | 74 |
| Tôi Có Thể Nhận Dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của Medi-Cal Ở Đâu? .....         | 78 |
| Chăm Sóc Sau Giờ Làm Việc .....                                                                   | 80 |
| Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Giúp Đỡ? ..                                               | 80 |
| Làm thế nào để tôi biết khi nào một đứa trẻ hoặc thanh thiếu niên cần giúp đỡ? .....              | 81 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal Quận? .....      | 82 |
| Ai là người quyết định tôi sẽ nhận dịch vụ nào? .....                                             | 83 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                           | 84 |

### **CÁCH NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHOẺ TÂM THẦN ..... 85**

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Ở Đâu? ..... | 85 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                | 87 |

## **TIÊU CHUẨN TIẾP CẬN & SỰ CẦN THIẾT VỀ Y TẾ .. 88**

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Các Tiêu chuẩn Tiếp cận Đối với các Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện là gì? ..... | 88 |
| Sự cần thiết về mặt y tế là gì?.....                                                               | 90 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                            | 91 |

## **LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP..... 92**

|                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Làm cách nào để tôi tìm được nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích mà tôi cần? .....                                                                | 92 |
| Sau khi tôi tìm được nhà cung cấp dịch vụ, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal có thể Cho Nhà cung cấp dịch vụ biết Tôi nhận được những Dịch vụ gì không? ..... | 94 |
| Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal Quận Sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ nào? .....                                                                                | 97 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận.....                                                                                                                                       | 98 |

## **THÔNG BÁO XÁC ĐỊNH BẤT LỢI CHO QUYỀN LỢI . 99**

|                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tôi có những quyền gì nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ chối các dịch vụ mà tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần? ..... | 99  |
| Một Xác định Bất lợi cho Quyền lợi là gì? .....                                                                                          | 100 |
| Thông báo Xác định Bất lợi về Quyền lợi là gì? .....                                                                                     | 101 |
| Thời gian của Thông báo .....                                                                                                            | 102 |
| Liệu Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Xác Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Không?.....             | 103 |
| Thông Báo Xác Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?.....                                                                   | 104 |
| Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Xác định Bất lợi Cho Quyền Lợi? .....                                                             | 105 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                                                                  | 106 |

## **CÁCH THỨC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ..... 108**

|                                                                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Điều gì xảy ra nếu tôi không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn của chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ quận của tôi? ..... | 108 |
| Tôi Có Thể Được Trợ Giúp Để Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại Hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không? .....                                      | 110 |
| Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi cần trợ giúp để giải quyết vấn đề với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của                                                 |     |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Medi-Cal Quận Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Kháng Cáo? ..... | 111 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                               | 112 |

## **CÁCH THỨC KHIẾU NẠI ..... 113**

|                                                                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Khiếu nại là gì? .....                                                                                                         | 113 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại? .....                                                                                    | 114 |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào? .....                                                                              | 115 |
| Làm thế nào để tôi biết nếu Chương trình của Quận nhận được Khiếu nại của tôi? .....                                           | 115 |
| Khi nào khiếu nại của tôi sẽ được quyết định? .....                                                                            | 116 |
| Làm cách nào để tôi biết nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal đã đưa ra quyết định về Khiếu nại của tôi? ..... | 116 |
| Có Hạn chót để Nộp đơn Khiếu nại không? .....                                                                                  | 117 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                                                        | 118 |

## **CÁCH THỨC KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ KHẢN CẤP) ..... 119**

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì? .....               | 119 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo? .....     | 122 |
| Làm thế nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo? ..... | 124 |



|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Làm thế nào để tôi biết nếu kháng cáo của tôi đã được quyết định? .....                        | 124 |
| Có Hạn chót để Nộp đơn Kháng cáo không? .....                                                  | 125 |
| Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi? ..                                              | 126 |
| Điều gì xảy ra nếu tôi không thể đợi 30 ngày để nhận được quyết định kháng cáo của mình? ..... | 127 |
| Kháng cáo Cấp tốc là gì? .....                                                                 | 127 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp Tốc? ..                                               | 128 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                        | 130 |

## **CÁCH THỨC ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU**

### **BANG ..... 131**

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì? .....                                                          | 131 |
| Quyền Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Của Tôi Là Gì? .....                                            | 131 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang? .....                       | 132 |
| Làm thế nào để tôi yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang? .....                           | 134 |
| Có Hạn chót Nộp đơn cho Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không? .....                            | 136 |
| Tôi có thể tiếp tục các dịch vụ trong khi chờ quyết định điều trần công bằng cấp tiểu bang không? ..... | 136 |

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Khi nào thì có Quyết định điều trần công bằng về tiểu bang của tôi? .....           | 138 |
| Tôi có thể nhận được Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nhanh hơn không? ..... | 138 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                             | 139 |

## **THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDICAL CỦA BANG CALIFORNIA ..... 141**

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Ai Có Thể Nhận Medi-Cal? .....                 | 141 |
| Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không? ..... | 142 |
| Vận chuyển Có sẵn không? .....                 | 143 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....        | 144 |

## **CHỈ THỊ TRƯỚC..... 146**

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Chỉ Thị Trước là gì? .....              | 146 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận ..... | 148 |

## **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG ..... 150**

|                                                                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Quyền của tôi là gì với tư cách là người nhận Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal? .....           | 150 |
| Trách nhiệm của tôi là gì với tư cách là người nhận các Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal? ..... | 154 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                                                                                     | 157 |

## **CHUYỂN ĐỔI YÊU CẦU CHĂM SÓC ..... 159**

|                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp dịch vụ trước đây và hiện đã ngoài mạng lưới của mình? .....                                                  | 159 |
| Làm cách nào để yêu cầu giữ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của tôi? .....                                                                               | 159 |
| Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tiếp tục khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal? ..... | 160 |
| Tại sao Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi? .....                                                  | 161 |
| Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối? .....                                                                                     | 161 |
| Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận? .....                                                                                | 162 |
| Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được giải quyết nhanh như thế nào? .....                                                                              | 163 |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi? ..... | 164 |
| Thông tin bổ sung cụ thể của quận .....                               | 164 |

## **DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP ..... 167**

## DRUG MEDI-CAL-ORGANIZED DELIVERY SYSTEM CONTACT INFORMATION, AT A GLANCE

|                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Member Services .....                | <b>(855) 625-4657</b> |
| Beneficiary Access Line (BAL) .....  | <b>(800) 723-8641</b> |
| EPSDT information.....               | <b>(714) 834-5015</b> |
| Grievances and Appeals .....         | <b>(866) 308-3074</b> |
| Utilization Management.....          | <b>(714) 834-5601</b> |
| CalOptima (for transportation) ..... | <b>(888) 587-8088</b> |

To access this handbook and directory online, visit:  
[www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS)

## OTHER RESOURCES

|                                         |                       |
|-----------------------------------------|-----------------------|
| 24-hour suicide prevention hotline..... | <b>(877) 727-4747</b> |
| Crisis Assessment Team.....             | <b>(866) 830-6011</b> |
| NAMI Warm line (non-crisis) .....       | <b>(877) 910-9276</b> |

# THÔNG TIN TỔNG QUÁT

## Các Dịch vụ Cấp cứu

Các Dịch vụ Cấp cứu được cung cấp 24/7. Nếu quý vị nghĩ mình đang gặp trường hợp khẩn cấp liên quan đến sức khỏe, hãy gọi 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 y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế cấp cứu tâm thần.

Tình trạng y tế khẩn cấp xuất hiện khi quý vị có các triệu chứng gây đau dữ dội hoặc bệnh nghiêm trọng hoặc chấn thương, mà một người bình thường thận trọng (một người không phải trong y tế khẩn cấp hoặc thận trọng) tin rằng, nếu không có sự chăm sóc y tế có thể:

- Đặt sức khỏe của quý vị vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc



- Nếu quý vị đang mang thai, sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của đứa con chưa sinh của quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách thức hoạt động của cơ thể quý vị, hoặc
- Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ khẩn cấp không bao giờ yêu cầu sự xin phép trước.

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

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi cho Đường Dây nóng Ngăn chặn Tự sát Quốc gia theo số **988** hoặc **1-800-273-TALK (8255)**.

Đối với những cư dân địa phương đang tìm kiếm sự hỗ trợ trong một cuộc khủng hoảng và để tiếp cận các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi **(877) 727-4747 (7-CRISIS)**. Bạn cũng có thể truy cập trang web của Quận Cam:

<http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/pi/crisis/hotline>

## Tại sao việc đọc cuốn sổ tay này lại quan trọng?

Chào mừng quý vị đến với Hệ Thống Cấp Phát Thuốc Do Medi-Cal Sắp Xếp (DMC-ODS, Drug Medi-Cal Organized Delivery System) của Quận Cam. Chúng tôi sẽ gọi hệ thống này là “Chương Trình Của Quận” trong cuốn sổ tay này. Chương Trình Của Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) cho tất cả người thụ hưởng Medi-Cal hội đủ điều kiện đang cư trú tại Quận Cam.

Sứ mệnh của chúng tôi là *ngăn ngừa rối loạn sử dụng chất gây nghiện và rối loạn sức khỏe tâm thần; khi có dấu*

*hiệu, can thiệp sớm và hợp lý; và khi đánh giá cho thấy cần được điều trị, cung cấp đúng loại biện pháp điều trị, đúng nơi, do cá nhân/chương trình thích hợp thực hiện nhằm giúp các cá nhân đạt được và duy trì chất lượng sức khỏe và trạng thái tinh thần cao nhất.*

Là một người thụ hưởng, chương trình của quý vị cung cấp đầy đủ các dịch vụ điều trị SUD cho quý vị khi cần thiết về mặt y tế.

Chương Trình Của Quận yêu cầu các quyết định điều trị thay thế phải tuân thủ những tiêu chí do Hiệp Hội Y Khoa Về Nghiện Hoa Kỳ (ASAM) thiết lập. Có một số cách để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ SUD từ chương trình của quý vị. Khi quý vị yêu cầu các dịch vụ, Chương Trình Của Quận sẽ sắp xếp để quý vị nhận được đánh giá dựa trên ASAM nhằm xác định chính xác loại dịch vụ quý vị cần và trợ giúp quý vị bắt đầu càng sớm càng tốt. Trong nhiều trường hợp, điều kiện hội đủ để tiếp cận các dịch vụ này có thể được xác định và phê duyệt ngay. Tuy nhiên,

một số loại dịch vụ nhất định, như các dịch vụ tại nơi cư trú hoặc dịch vụ ngoài mạng lưới yêu cầu có sự cho phép trước. Nhà cung cấp Chương Trình Của Quận của quý vị sẽ giúp hướng dẫn quý vị xuyên suốt quy trình này, nếu cần thiết.

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu cách thức hoạt động của chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà mình cần. Sổ tay này giải thích các quyền lợi của quý vị và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ học được:

- Cách nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích thông qua Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị
- Những lợi ích quý vị có quyền tiếp cận
- Phải làm gì nếu quý vị có câu hỏi hoặc trở ngại
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là người thụ hưởng của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay này bây giờ, quý vị nên giữ cuốn sổ tay này để đọc sau. Sử dụng sổ tay này như một phần bổ sung cho sổ tay người thụ hưởng mà quý vị đã nhận được khi ghi danh vào phúc lợi Medi-Cal hiện tại của mình. Phúc lợi Medi-Cal của quý vị có thể là với chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc với chương trình “Chi phí Cho Dịch vụ” thông thường của Medi-Cal.

**Với tư cách là Người thụ hưởng của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị, Chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị chịu trách nhiệm về:**

- Xác định xem quý vị có hội đủ các tiêu chuẩn tiếp cận các dịch vụ từ quận qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của quận hay không.

- Phối hợp dịch vụ chăm sóc của quý vị với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển đổi dịch vụ chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, bảo đảm rằng sau khi vòng giới thiệu được đóng lại nhà cung cấp dịch vụ mới chấp nhận dịch vụ chăm sóc của người thụ hưởng.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời 24/7 có thể cho quý vị biết cách nhận các dịch vụ từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận. Quý vị cũng có thể liên lạc với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận theo số điện thoại này (855) 625-4657 để yêu cầu cung cấp dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc.
- Có đủ nhà cung cấp dịch vụ gần với quý vị để bảo đảm rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích được bao trả bởi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận nếu quý vị cần.

- Thông báo và giáo dục cho quý vị về các dịch vụ có sẵn từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc thông dịch viên (nếu cần) miễn phí và cho quý vị biết rằng có các dịch vụ thông dịch viên này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng các ngôn ngữ hoặc dạng thức khác. Cuốn sổ tay này và các tài liệu thông báo dành cho người thụ hưởng khác cũng có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ chính của người thụ hưởng, bao gồm Tiếng Ả rập, Tiếng Farsi, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt. Các tài liệu này cũng có sẵn bằng bản in chữ lớn và âm thanh, theo yêu cầu. Quý vị sẽ được cung cấp các tài liệu này vào thời điểm quý vị tham gia bất kỳ chương trình nào. Vào thời điểm đó, quý vị có thể yêu cầu bản sao bằng giấy của các tài liệu này, và quý vị sẽ được cung cấp đường dẫn trên internet đến các tài liệu đó. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu các tài liệu này từ nhà



cung cấp của quý vị bất kỳ lúc nào. Để truy cập các tài liệu thông tin dành cho người thụ hưởng trực tuyến, hãy truy cập đường dẫn sau:

[www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS)

- Cung cấp cho quý vị thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi dự kiến có hiệu lực. Một thay đổi sẽ được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ có sẵn hoặc nếu có sự tăng hoặc giảm bớt về số lượng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến các lợi ích mà quý vị nhận được thông qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Thông báo cho quý vị nếu bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bao trả nào do các phản đối về đạo đức, luân lý hoặc tôn giáo và thông báo cho quý vị về các nhà cung cấp dịch vụ thay thế cung cấp dịch vụ được bao trả.

- Bảo đảm rằng quý vị có quyền tiếp tục với nhà cung cấp dịch vụ trước đây và hiện tại ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu thay đổi nhà cung cấp dịch vụ sẽ khiến sức khỏe của quý vị bị ảnh hưởng hoặc gia tăng nguy cơ nhập viện.

Quý vị có thể liên hệ với nhân viên Dịch Vụ Hội Viên của quý vị bằng cách gọi đến số **(855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều.**

Đường Dây Tiếp Cận Dành Cho Người Thụ Hưởng (BAL) của Chương Trình Của Quận cũng có nhân viên và vận hành Đường Dây Tiếp Cận miễn phí 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị có thể sử dụng BAL **bất kỳ lúc nào bằng cách gọi đến số (800) 723-8641.**

Cả hai đường dây điện thoại đều do các bác sĩ nói ngôn ngữ không phải Tiếng Anh (chính) thông dụng của đa số những người gọi ở Quận Cam, bao gồm Tiếng Ả rập, Tiếng Farsi, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Tây Ban Nha và

Tiếng Việt. Dịch vụ thông dịch cho các ngôn ngữ khác cũng có sẵn theo yêu cầu.

Đối với những người gọi yêu cầu các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ khác, Chương Trình của quý vị sử dụng Đường Dây Ngôn Ngữ qua điện thoại hoặc các dịch vụ thông dịch tương đương khác. Dịch Vụ Tiếp Âm California, tuân thủ ADA và cung cấp đầy đủ các dịch vụ tiếp âm bao gồm việc sử dụng TTY, được sử dụng cho những người gọi Khiếm Thính / Khó Nghe. **Quý vị có thể liên hệ với Hộp Thư Thoại Dịch Vụ Tiếp Âm hoặc TTY Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha bằng cách gọi đến (800) 855-7100.**

Ngoài ra, Dịch Vụ Tiếp Âm Video (VRS) dành cho Người Khiếm Thính / Khó Nghe có sẵn **24/7**. VRS kết nối tự động khi người dùng điện thoại video Khiếm Thính / Khó Nghe gọi đến hoặc được liên hệ.

Đối với các câu hỏi về **Quản Lý Sử Dụng**, hãy gọi (714) 834-5601 Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

## Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác

Tất cả các tài liệu bằng văn bản đều có sẵn bằng những ngôn ngữ chính của Quận. Thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ thông dịch có sẵn bằng tất cả những ngôn ngữ chính tại các địa điểm điều trị. Khi cần thiết, chương trình cũng sử dụng Đường Dây Ngôn Ngữ điện thoại cung cấp các dịch vụ thông dịch bằng tất cả các ngôn ngữ. Hãy hỏi nhà cung cấp của quý vị về bất kỳ tài liệu nào quý vị muốn nhận bằng ngôn ngữ khác.

## Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Vấn Đề Về Đọc

Tất cả các tài liệu thông tin đều có sẵn ở các định dạng thay thế, như chữ in lớn hoặc âm thanh. Quý vị có thể hỏi

nhà cung cấp của quý vị về các phiên bản này bất kỳ lúc nào hoặc quý vị cũng có thể tiếp cận các tài liệu này bất kỳ lúc nào bằng cách nhấp vào đường dẫn sau:

[www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS)

## Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Khó Nghe

Dịch Vụ Tiếp Âm California cung cấp đầy đủ các dịch vụ tiếp âm bao gồm sử dụng TTY và VRS cho những người gọi khó nghe. Quý vị có thể liên hệ với **Dịch Vụ Tiếp Âm của California bằng cách gọi đến số (800) 855-7100.**

Dịch vụ tiếp âm video cũng có thể được sử dụng cho những người thụ hưởng bị khiếm thính hoặc khó nghe. VRS kết nối tự động khi người dùng điện thoại video Khiếm Thính / Khó Nghe gọi đến hoặc được liên hệ.

## Thông Tin Dành Cho Các Hội Viên Có Thị Lực Bị Suy Yếu

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Các tài liệu thông tin cũng có sẵn trong đĩa âm thanh (CD) từ nhà cung cấp của quý vị và tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS) bằng tất cả các ngôn ngữ chính.

## Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư

Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ chính tại địa điểm điều trị và sẽ được cung cấp cho quý vị khi ghi danh.

## Tôi Liên Hệ Với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình Bị Phân Biệt Đối Xử?

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Tiểu bang California và DMC-ODS tuân thủ luật dân quyền hiện hành của liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới,

khuyết tật, khuyết tật, hoặc khuyết tật. DMC-ODS:

- Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ nổi, chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - Phiên dịch miệng có trình độ
  - Thông tin bằng các ngôn ngữ người

Nếu bạn cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Chương trình của Quận của bạn.

Nếu bạn tin rằng Tiểu bang California hoặc DMC-ODS đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc



quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, bạn có thể gửi khiếu nại tới:

Dịch vụ Phục hồi và Sức khỏe Tâm thần (MHRS)

Nhóm hỗ trợ chăm sóc có quản lý DMC-ODS

Attn: Điều phối viên Khiếu nại Phân biệt đối xử

400 W. Civic Center Dr., Tầng 4

Santa Ana, CA 92701

**(714) 834-5601 (Điện thoại)**

**(866) 308-3074 (Điện thoại)**

**(866)308-3073 (TDD)**

**(714) 834-0775 (Fax)**

## HOẶC

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam

Attn: Kelly Sabet, Điều phối viên Dân quyền

Văn phòng tuân thủ

405 W. 5th Street, Santa Ana, CA 92701

**(714) 568-5787 (Điện thoại)**

711 (TTD)

(714) 834-6595 (Fax)

[officeofcompliance@ochca.com](mailto:officeofcompliance@ochca.com) (Email)

[https://cms.ocgov.com/gov/health/about/admin/notice\\_of\\_nondiscrimination.asp](https://cms.ocgov.com/gov/health/about/admin/notice_of_nondiscrimination.asp)

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, fax hoặc email. Nếu bạn cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại, Kelly Sabet, Điều phối viên Dân quyền tại Văn phòng Tuân thủ sẵn sàng giúp bạn.

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền công dân theo phương thức điện tử với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng về Quyền Công dân thông qua Cổng Khiếu nại của Văn phòng về Quyền Công dân, có sẵn tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền qua thư hoặc điện thoại tại:

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ  
200 Đại lộ Độc lập, SW  
Phòng 509F, Tòa nhà HHH  
Washington, D.C. 20201  
**(800) 368-1019 (Điện thoại)**  
**(800) 537-7697 (TDD)**

**Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại:**

**<https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>**

## CÁC DỊCH VỤ

### Các Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal là gì?

Các dịch vụ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho những người mắc rối loạn sử dụng chất kích thích hoặc, trong một số trường hợp, đang ở nguy cơ phát triển chứng rối loạn sử dụng chất kích thích mà bác sĩ bình thường không thể điều trị được. Quý vị có thể tham khảo phần “Truy tìm, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu đến dịch vụ Điều trị và Can thiệp Sớm” của thông báo này để biết thêm thông tin.

Các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của Medi-Cal quận bao gồm:

- Dịch vụ Điều trị Ngoại trú
- Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu

- Dịch vụ Nhập viện Một phần (chỉ có sẵn cho người lớn ở một số quận, nhưng trẻ vị thành niên có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị không phụ thuộc vào nơi cư trú)
- Dịch vụ Điều trị Nội trú (tùy thuộc vào sự cho phép trước của quận)
- Dịch vụ Cai nghiện
- Dịch vụ Điều trị Cai nghiện Ma túy
- Thuốc Điều Trị Nghiện (MAT)
- Dịch vụ Phục hồi
- Dịch vụ hỗ trợ đồng cảnh ngộ (chỉ dành cho người lớn ở quận nhất định, nhưng trẻ vị thành niên có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị không phụ thuộc vào nơi cư trú )
- Dịch vụ Điều phối Chăm sóc
- Quản lý Dự phòng (chỉ có ở một số quận)

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng Dịch vụ từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal có thể có sẵn cho quý vị, hãy xem phần mô tả bên dưới:

## Dịch vụ Điều trị Ngoại trú

- Dịch vụ cố vấn được cung cấp cho người thụ hưởng tối đa chín giờ một tuần đối với người lớn và dưới sáu giờ một tuần đối với người thụ hưởng dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên sự cần thiết về mặt y tế của từng cá nhân. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Dịch vụ Ngoại trú bao gồm thăm định, điều phối chăm sóc, cố vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc để Điều trị Nghiện ngập dành cho chứng rối loạn sử dụng chất dạng thuốc phiện, Thuốc Điều trị Nghiện

dành cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất kích thích không chứa chất dạng thuốc phiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và rối loạn sử dụng chất kích thích Dịch vụ Can thiệp Khủng hoảng.

- Các dịch vụ Không Sử Dụng Chất Gây Nghiện Ngoại Trú (ODF) có sẵn tại quận và là các chương trình được vận hành có hợp đồng trong toàn quận. Các phòng khám ngoại trú mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, giờ làm việc buổi tối ít nhất một tối mỗi tuần tại hầu hết các địa điểm. Các nhà cung cấp có hợp đồng cũng cung cấp các dịch vụ ngoại trú ít nhất 6 tiếng vào Thứ Bảy. Hãy gặp nhà cung cấp của quý vị để biết giờ làm việc cụ thể của họ.
- Hệ thống chăm sóc SUD dành cho người lớn cũng hợp tác với các cơ quan khác, như Chương Trình Quản Chế, Tòa Án Hợp Tác, Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội để cung cấp các chương trình chuyên biệt cho những người thụ hưởng DMC. Các dịch vụ chuyên



biệt bao gồm: Sinh Sản, Tòa Án Về Chât Gây Nghiện, Tòa Án DUI, AB 109, CalWORKs và Khiếm Thính và Khó Nghe. Hầu hết các chương trình chuyên biệt này cần có giấy giới thiệu trực tiếp từ các cơ quan đối tác.

- Các dịch vụ ODF dành cho Thanh thiếu niên có sẵn ở mỗi khu vực của quận và được cung cấp theo Hướng dẫn Thực hành Tốt nhất về Rối loạn Sử dụng Chât kích thích ở Thanh thiếu niên hiện hành do Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) xuất bản tại liên kết này:

[https://www.dhcs.ca.gov/Documents/CSD\\_CMHCS/Adol%20Best%20Practices%20Guide/AdolBestPracGuideOCTOBER2020.pdf](https://www.dhcs.ca.gov/Documents/CSD_CMHCS/Adol%20Best%20Practices%20Guide/AdolBestPracGuideOCTOBER2020.pdf)

## Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu

- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho người thụ hưởng tối thiểu chín giờ với tối đa 19 giờ một tuần đối với người lớn và tối thiểu sáu giờ với tối đa 19 giờ một tuần đối với người thụ hưởng dưới tuổi

của 21 khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ bao gồm chủ yếu là cố vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong môi trường có cấu trúc thích hợp nào. Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth) hoặc qua điện thoại.

- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm các thành phần giống như Dịch vụ Ngoại trú. Sự khác biệt chính là số giờ phục vụ tăng lên.
- Các dịch vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu (IOT) có sẵn tại quận và các chương trình được vận hành có hợp đồng trong toàn quận. Các phòng khám IOT mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, làm việc buổi tối ít nhất một tối mỗi tuần tại hầu hết các địa điểm. Các nhà cung cấp có hợp đồng cũng cung cấp các dịch vụ ngoại trú ít nhất 6 tiếng

vào Thứ Bảy. Hãy gặp nhà cung cấp của quý vị để biết giờ làm việc cụ thể của họ.

- Hệ thống chăm sóc SUD dành cho người lớn cũng hợp tác với các cơ quan khác, như Chương Trình Quản Chế, Tòa Án Hợp Tác, Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội để cung cấp các chương trình chuyên biệt cho những người thụ hưởng DMC. Các dịch vụ chuyên biệt bao gồm: Sinh Sản, Tòa Án Về Chất Gây Nghiện, Tòa Án DUI, AB 109, CalWORKs và Khiếm Thính, Khó Nghe. Hầu hết các chương trình chuyên biệt này cần có giấy giới thiệu trực tiếp từ các cơ quan đối tác.
- Các dịch vụ IOT dành cho thanh thiếu niên có sẵn ở mỗi khu vực của quận và được cung cấp theo Hướng dẫn Thực hành Tốt nhất về Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện ở Thanh thiếu niên hiện hành do Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) xuất bản tại liên kết này:

[https://www.dhcs.ca.gov/Documents/CSD\\_CMHCS/Adol%20Best%20Practicals%20Guide/AdolBestPracGuideOCTOBER2020.pdf](https://www.dhcs.ca.gov/Documents/CSD_CMHCS/Adol%20Best%20Practicals%20Guide/AdolBestPracGuideOCTOBER2020.pdf). Khi cần thiết về mặt y tế,

thanh thiếu niên có thể nhận được các dịch vụ bổ sung, theo phúc lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). Để biết thêm thông tin về lợi ích này, hãy xem phần EPSDT bên dưới.

**Nhập viện Một phần** (chỉ áp dụng cho người lớn ở một số quận, nhưng trẻ vị thành niên có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị không phụ thuộc vào nơi cư trú của họ)

- Các dịch vụ Nhập viện Một phần có chương trình chuyên sâu về lâm sàng từ 20 giờ trở lên mỗi tuần, như sự cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện một phần thường có quyền truy cập trực tiếp vào các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng thí nghiệm, đồng thời phải đáp ứng các yêu cầu của các nhu cầu đã xác định bảo đảm theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách thích hợp trong môi trường ngoại trú chuyên sâu về lâm sàng.

Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, đồng thời qua y tế từ xa hoặc qua điện thoại.

- Dịch vụ Nhập viện Một phần tương tự như Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu, với số giờ gia tăng và khả năng tiếp cận thêm các dịch vụ y tế là những điểm khác biệt chính.
- Chương trình của Quận Cam không cung cấp mức độ chăm sóc này.

## **Điều trị Nội trú (tùy thuộc vào sự cho phép của quận)**

- Điều trị Nội trú là một chương trình nội trú ngắn hạn, phi y tế, phi y tế trong 24 giờ, cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho người thụ hưởng bị rối loạn sử dụng chất kích thích chẩn đoán khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Người thụ hưởng sẽ sống tại cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực khôi phục, duy trì và áp dụng các kỹ năng sống độc lập và giao tiếp giữa các cá nhân và tiếp cận các hệ thống hỗ trợ

cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, chăm sóc sức khỏe từ xa và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị nội trú. Các nhà cung cấp và bệnh nhân cùng làm việc để xác định các rào cản, đặt ưu tiên, thiết lập mục tiêu, và các vấn đề liên quan đến giải quyết rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm duy trì kiên cường, chuẩn bị cho các điều gây nên tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và hoạt động xã hội, và tham gia vào việc chăm sóc liên tục.

- Các dịch vụ nội trú cần có sự cho phép trước của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận.
- Dịch vụ nội trú bao gồm tiếp nhận và thẩm định phối hợp chăm sóc, cố vấn cá nhân, cố vấn nhóm, trị liệu gia đình, Thuốc để Điều trị Nghiện dành cho rối loạn sử dụng thuốc phiện, Thuốc Điều trị Nghiện dành cho rối loạn sử dụng rượu và các loại thuốc khác không gây nghiện rối loạn sử dụng chất kích thích, giáo dục

bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và rối loạn sử dụng chất kích thích, dịch vụ can thiệp khủng hoảng.

- Các nhà cung cấp Dịch vụ Nội trú được yêu cầu cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc tạo điều kiện tiếp cận thuốc điều trị nghiện bên ngoài cơ sở trong quá trình điều trị nội trú. Các nhà cung cấp Dịch vụ Nội trú không đáp ứng yêu cầu này bằng cách chỉ cung cấp thông tin liên lạc cho các nhà cung cấp dịch vụ điều trị nghiện. Các nhà cung cấp Dịch vụ Nội trú được yêu cầu cung cấp và kê đơn thuốc cho người thụ hưởng được chi trả theo Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal.
- Bạn có thể tiếp cận điều trị Nội trú miễn là điều này là cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của bạn sẽ yêu cầu ủy quyền điều trị cho bạn từ đơn vị ủy quyền của Quận và sau khi được phê duyệt, bạn sẽ đủ điều kiện nhận toàn bộ phạm vi dịch vụ. Nếu tình trạng của bạn yêu cầu bạn phải điều trị nội trú hơn 30 ngày, nhà cung cấp của bạn sẽ hoàn thành tài liệu đánh giá để chứng minh nhu cầu này trong khoảng thời gian



không ít hơn 30 ngày. Tuy nhiên, không cần phải ủy quyền lại các dịch vụ bổ sung. Bạn có thể tìm thấy thủ tục hiện tại về việc cho phép điều trị Nội trú được đăng trên trang web Chính sách và Thủ tục (P&P) của Quận, tại đây: [www.ocalthinfo.com/bhs/pnp](http://www.ocalthinfo.com/bhs/pnp)

## **Dịch vụ Điều trị Nội trú (thay đổi theo quận)**

- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ cung cấp dịch vụ thăm định, quan sát, theo dõi y tế và điều trị nghiện theo hướng dẫn chuyên nghiệp trong môi trường dành cho bệnh nhân nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, chăm sóc sức khỏe từ xa và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi một người đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú có cấu trúc chặt chẽ và bác sĩ có thể có mặt tại chỗ 24 giờ hàng ngày, cùng với các Y tá đã đăng ký, cố vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch vụ bệnh nhân

nội trú bao gồm thẩm định, phối hợp chăm sóc, cố vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc điều trị nghiện cho chứng rối loạn sử dụng chất dạng thuốc phiện, Thuốc điều trị chứng nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và rối loạn sử dụng chất không chứa chất gây nghiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và rối loạn sử dụng chất gây nghiện, dịch vụ can thiệp khủng hoảng.

## Chương trình Điều trị Ma túy

- Chương trình Điều trị Ma túy là chương trình ngoại trú cung cấp các loại thuốc được FDA chấp thuận để điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được bác sĩ chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Chương trình Điều trị Ma túy phải cung cấp và kê toa thuốc cho người thụ hưởng được chi trả theo danh mục thuốc qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.

- Một người thụ hưởng phải nhận được tối thiểu 50 phút cố vấn mỗi tháng theo lịch. Các dịch vụ cố vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth) hoặc qua điện thoại. Dịch vụ Điều trị Ma túy bao gồm thẩm định, điều phối chăm sóc, cố vấn, trị liệu gia đình, trị liệu tâm lý y tế, dịch vụ dùng thuốc, Thuốc Điều trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất dạng thuốc phiện, Thuốc Điều trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và rối loạn sử dụng chất gây nghiện không gây nghiện khác, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và rối loạn sử dụng chất gây nghiện, dịch vụ can thiệp khủng hoảng.
- Các dịch vụ NTP dành cho người lớn từ 18 tuổi trở lên, bảy (7) ngày một tuần và được cung cấp bởi các cơ sở NTP được cấp phép. Thanh thiếu niên từ 12 đến 17 tuổi cũng có thể sử dụng các dịch vụ của NTP trong một số trường hợp khi thích hợp và được sự đồng ý của cha mẹ/người giám hộ hợp pháp. Bạn phải là cư dân của Quận Cam để nhận các dịch vụ của NTP tại các địa điểm NTP của Quận Cam.

- Liều lượng miễn phí cho cư dân Quận Cam tại các quận khác xảy ra theo từng trường hợp và quy trình được quyết định bởi quận cung cấp liều lượng miễn phí. Quận Cam cung cấp liều thuốc ưu đãi cho những người thụ hưởng DMC là cư dân của các Quận khác theo từng trường hợp và khi cần thiết về mặt y tế. Những người thụ hưởng nên liên hệ với NTP để xác định các bước cần thiết để nhận được một liều không thường xuyên bên ngoài quận cư trú của họ.

## Quản lý Cai nghiện

- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện là khẩn cấp và được cung cấp trên căn bản ngắn hạn. Dịch vụ Quản lý Cai nghiện có thể được cung cấp trước khi hoàn tất thẩm định đầy đủ và có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, hoặc nội trú.
- Mỗi người thụ hưởng sẽ cư trú tại cơ sở nếu được phục vụ tại nơi cư trú và sẽ được theo dõi trong quá trình cai nghiện. Các dịch vụ tập luyện và phục hồi

chức năng cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi một bác sĩ được cấp phép hoặc người kê toa được cấp phép.

- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện bao gồm thẩm định, điều phối chăm sóc, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều trị Nghiện dành cho rối loạn sử dụng chất dạng thuốc phiện, Thuốc Điều trị Nghiện dành cho rối loạn sử dụng rượu và các loại thuốc không chứa chất dạng thuốc phiện khác, rối loạn sử dụng chất kích thích, các dịch vụ theo dõi và phục hồi.
- Chương trình của bạn cung cấp các chương trình quản lý cai nghiện tại nhà, phi cơ sở, phi y tế, sử dụng hệ thống cai nghiện mô hình xã hội, trong tối đa bảy (7) ngày. Ít nhất một nhà cung cấp cho phép và quản lý các loại thuốc do người thụ hưởng mang vào và sử dụng để hỗ trợ giảm bớt sự khó chịu hoặc tác dụng phụ khi cai thuốc.
- Các thành viên đủ điều kiện có thể nhận các dịch vụ điều trị Quản lý Rút tiền Nội trú tại các bệnh viện chăm sóc cấp tính và cận cấp tính, như được mô tả ở

trên trong Phần Dịch vụ Điều trị Nội trú. Dịch vụ quản lý rút tiền cấp tính có sẵn 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Nếu bạn đang bị cai nghiện cấp tính hoặc nghiêm trọng, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất.

## Các Thuốc Điều trị Cai nghiện (MAT)

- Dịch vụ Thuốc điều trị chứng nghiện có sẵn tại các cơ sở lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc để Điều trị Nghiện là việc sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với cố vấn và liệu pháp hành vi, để cung cấp phương pháp tiếp cận toàn diện cho việc điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích. Thuốc điều trị nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng thuốc phiện và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Người thụ hưởng có quyền được cung cấp Thuốc điều trị chứng nghiện tại chỗ hoặc thông qua giới thiệu bên ngoài cơ sở.

- Thuốc điều trị nghiện có thể được cung cấp các dịch vụ sau: thăm định, điều phối chăm sóc, cố vấn cá nhân, cố vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ dùng thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, rối loạn sử dụng chất kích thích, dịch vụ can thiệp khủng hoảng và dịch vụ quản lý cai nghiện.
- Người thụ hưởng cũng có thể tiếp cận Thuốc dành cho Điều trị Nghiện bên ngoài của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận. Ví dụ: thuốc điều trị nghiện, chẳng hạn như Naloxone, có thể được kê toa bởi một số người kê toa tại các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính làm việc với Chương trình Chăm sóc có Quản lý Medi-Cal của quý vị hoặc “Chi phí Cho Dịch vụ” thông thường của chương trình Medi-Cal và có thể được cấp phát hoặc cho dùng tại nhà thuốc.
- MAT được cung cấp khi cần thiết về mặt y tế và có thể xảy ra cùng với bất kỳ cấp độ chăm sóc ASAM nào được bảo hiểm theo chương trình. MAT cũng được cung cấp cho những người thụ hưởng trong



môi trường tư pháp hình sự để giúp chuyển họ sang một trong các chương trình DMC-ODS để tiếp tục điều trị. Điều phối viên chăm sóc giúp điều phối các dịch vụ điều trị và phụ trợ để hỗ trợ những chuyển đổi này.

- Nếu nhà cung cấp của bạn không cung cấp dịch vụ MAT tại chỗ, nhà cung cấp của bạn có thể giúp điều phối và liên kết bạn với một chương trình MAT để bạn có thể nhận các dịch vụ MAT nếu cần.

## Dịch vụ Hỗ trợ Đồng Cảnh ngộ

- Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng là tùy chọn đối với các quận tham gia. Quận Cam đã chọn tham gia lợi ích này. Dịch vụ ngang hàng có sẵn trong một số chương trình và cài đặt với nhiều dịch vụ khác sẽ được đưa vào mạng bắt đầu từ năm 2023.
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng Cảnh ngộ là các dịch vụ dành cho cá nhân và nhóm có thẩm quyền về mặt văn hóa nhằm thúc đẩy phục hồi, khả năng phục hồi, tham

gia, xã hội hóa, tự cung tự cấp, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có tổ chức. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của quý vị và có thể được nhận cùng lúc với khi quý vị nhận các dịch vụ khác của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Chuyên gia đồng cảnh ngộ trong Dịch vụ Hỗ trợ Đồng Cảnh ngộ là một cá nhân đang trong quá trình phục hồi với chương trình chứng nhận hiện hành được Tiểu bang phê duyệt và là người cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên gia sức khỏe hành vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng Cảnh ngộ bao gồm các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, dịch vụ tham gia để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy quyền tự biện hộ.

- Các dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng có thể được cung cấp cùng với bạn hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng của bạn trong hầu hết các môi trường. Mục đích của các dịch vụ đồng đẳng là giúp tập trung vào các nhu cầu và mục tiêu điều trị của bạn. Bạn có thể tiếp cận các dịch vụ đồng đẳng ở bất kỳ cấp độ chăm sóc nào và bạn có thể nhận được sự hỗ trợ này cùng lúc với các dịch vụ DMC-ODS khác.

## Dịch vụ Phục hồi

- Dịch vụ Phục hồi có thể quan trọng đối với sự phục hồi và sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị quản lý sức khỏe của quý vị và việc chăm sóc sức khỏe. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò trong việc quản lý sức khỏe của quý vị, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả và tổ chức nội bộ và nguồn thông tin cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.

- Quý vị có thể nhận được các Dịch vụ Phục hồi dựa trên sự tự thẩm định của quý vị hoặc thẩm định của nhà cung cấp dịch vụ về nguy cơ tái nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth) hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Phục hồi bao gồm thẩm định, điều phối chăm sóc, cố vấn cá nhân, cố vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi phục hồi và các thành phần ngăn ngừa tái nghiện.
- Bạn đủ điều kiện nhận các dịch vụ duy trì phục hồi để hỗ trợ bạn tiếp tục tỉnh táo và/hoặc hỗ trợ bạn khi bạn chuyển tiếp ra khỏi chương trình điều trị có cấu trúc.
- Tất cả các cấp độ chăm sóc của chương trình đều cung cấp dịch vụ phục hồi cho những người thụ hưởng của quận cho dù người thụ hưởng có tích cực tham gia điều trị SUD theo cấu trúc hay không. Bạn không cần phải đăng ký vào một chương trình điều trị để chỉ tiếp cận Dịch vụ Phục hồi.

- Dịch vụ Phục hồi cũng có thể là một dịch vụ phụ trợ cho các dịch vụ điều trị khác để giúp bổ sung cho những nỗ lực của bạn trong việc ngăn ngừa tái nghiện và tự quản lý quá trình phục hồi của bạn. Bạn có thể đăng ký đồng thời Dịch vụ Phục hồi trong khi nhận các dịch vụ điều trị ở cấp độ chăm sóc khác, bao gồm NTP và MAT.
- Bạn có thể tiếp cận Dịch vụ phục hồi ngay cả khi gần đây bạn không sử dụng ma túy hoặc rượu hoặc nếu bạn sắp ra tù hoặc một cơ sở thể chế khác.

## Phối hợp Chăm sóc

- Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bao gồm các hoạt động cung cấp sự phối hợp rối loạn sử dụng chất gây nghiện chăm sóc, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời cung cấp kết nối với các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Phối hợp Chăm sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có

thể diễn ra tại các cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, kể cả trong cộng đồng của quý vị.

- Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ tình trạng sức khỏe, lập Chương trình xuất viện và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ dựa vào cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.
- Điều phối Chăm sóc phải nhất quán và không vi phạm tính bảo mật của bất kỳ thành viên nào như được quy định trong luật Liên bang và California.
- Chương trình của bạn cung cấp các dịch vụ điều phối chăm sóc do nhân viên được cấp phép, chứng nhận hoặc đã đăng ký ở tất cả các cấp độ chăm sóc. Điều phối viên chăm sóc/Người quản lý hồ sơ của bạn có thể giúp cung cấp cho bạn sự biện hộ, phối hợp chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe tâm thần, hỗ trợ vận chuyển, nhà ở, dịch vụ dạy nghề, dịch vụ giáo dục và chuyển tiếp để giúp bạn trở lại con đường mà bạn muốn.

- Số lượng và hình thức phối hợp chăm sóc mà người thụ hưởng nhận được tùy thuộc vào nhu cầu cụ thể của người đó và việc phối hợp chăm sóc được cung cấp phù hợp với mục tiêu của người đó. Trong một số trường hợp, những người thụ hưởng sẽ nhận được các dịch vụ điều phối chăm sóc chuyên sâu và có mục tiêu hơn để hỗ trợ họ tham gia thành công vào các dịch vụ điều trị SUD. Điều này sẽ được xác định bởi người thụ hưởng và nhà cung cấp, dựa trên nhu cầu của người thụ hưởng. Bạn luôn có thể thảo luận về các dịch vụ điều phối chăm sóc với nhà cung cấp của mình để đảm bảo rằng bạn đang nhận được nhiều lợi ích nhất từ kế hoạch của mình.

## Quản lý Dự phòng (thay đổi theo quận)

- Việc cung cấp Dịch vụ Quản lý Dự phòng là tùy chọn đối với các quận tham gia. Quận Cam đang tham gia vào phúc lợi này trong giai đoạn thử nghiệm.



- Dịch vụ Quản lý Dự phòng là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích trong đó người thụ hưởng đủ điều kiện sẽ tham gia vào dịch vụ Quản lý Dự phòng dành cho bệnh nhân ngoại trú kéo dài 24 tuần, sau đó là sáu tháng trở lên điều trị bổ sung và các dịch vụ hỗ trợ phục hồi mà không có ưu đãi.
- 12 tuần đầu tiên của các dịch vụ Quản lý Dự phòng bao gồm một loạt các khuyến khích để đạt được các mục tiêu điều trị, cụ thể là không sử dụng chất kích thích (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine) sẽ được kiểm chứng bằng xét nghiệm ma túy trong nước tiểu. Các ưu đãi bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).
- Dịch vụ Quản lý Dự phòng chỉ dành cho người thụ hưởng đang nhận dịch vụ trong môi trường không phải là nơi cư trú do nhà cung cấp tham gia điều hành và đã đăng ký và tham gia vào một khóa điều trị toàn diện, cá nhân hóa.

- Người thụ hưởng nên hỏi nhà cung cấp của họ xem họ có đang cung cấp Quản lý Dự phòng hay không, còn được gọi là “khuyến khích tạo động lực”, nếu họ quan tâm đến chương trình này, vì không phải tất cả các chương trình của quận đều được nhà cung cấp Quản lý Dự phòng phê duyệt. Ngoài ra, để đủ điều kiện nhận khuyến khích tạo động lực quản lý dự phòng, khách hàng phải chứng minh việc tuân thủ điều trị/thuốc hoặc không sử dụng chất kích thích thông qua bằng chứng (ví dụ: xét nghiệm âm tính với ma túy).

## **Truy tầm, Thẩm định, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu Điều trị**

Truy tầm, Thẩm định, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu Điều trị về Rượu và Ma túy không phải là một quyền lợi của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Đó là một phúc lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal Fee-for-Service và Medi-Cal dành cho

những người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện, bao gồm Truy tầm, Thẩm định, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu Điều trị (SABIRT) cho người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên.

## **Dịch vụ Can thiệp Sớm**

Các dịch vụ Can thiệp Sớm được chi trả bởi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal dành cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Bất kỳ người thụ hưởng nào dưới 21 tuổi được truy tầm và xác định là có nguy cơ rối loạn sử dụng chất kích thích có thể nhận bất kỳ dịch vụ nào được chi trả theo cấp độ dịch vụ ngoại trú dưới dạng dịch vụ can thiệp sớm. Dịch vụ can thiệp sớm dành cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi không bắt buộc phải có chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

## **Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.**

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ được mô tả trước đó trong sổ tay này cũng như các dịch vụ bổ sung của Medi-Cal thông qua phúc lợi được gọi là Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị..

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để sửa chữa hoặc giúp các khiếm khuyết cũng như tình trạng sức khỏe hành vi về thể chất và các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng bệnh dễ chịu hơn được coi là giúp cải thiện tình trạng và được bao trả dưới dạng các dịch vụ Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

Nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi Dịch vụ Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị, vui lòng gọi cho Dịch vụ Trẻ em và Thanh thiếu niên của Quận Cam từ

8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số (714) 834-5015 hoặc truy cập [Trang web DHCS Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị](#)

Các dịch vụ được cung cấp trong Hệ thống Phân phối có sẵn qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa, ngoại trừ các đánh giá y tế đối với Dịch vụ Điều trị Ma túy và Quản lý Cai nghiện.

### **Các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện có sẵn từ các Chương trình chăm sóc được quản lý hoặc Chương trình “Chi Phí Cho Dịch vụ” Medi-Cal “Thông thường”**

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ được đòi hỏi về rối loạn sử dụng chất gây nghiện, bao gồm Truy tầm, Thẩm định, Can thiệp Nhanh, Giới thiệu Điều trị (SABIRT) cho những người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên, bao gồm cả các thành viên đang mang thai, tại các cơ sở chăm sóc chính và thuốc lá, rượu, và loại trừ thuốc bất hợp pháp. Các chương trình chăm sóc có quản

lý cũng phải cung cấp hoặc sắp xếp việc cung cấp Thuốc điều trị nghiện (còn được gọi là Điều trị hỗ trợ bằng thuốc) được cung cấp tại cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế có hợp đồng khác. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định người thụ hưởng, bao gồm cả quá trình cai nghiện nội trú tự nguyện.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ Rối Loạn Sử Dụng Dược Chất có sẵn thông qua chương trình sức khỏe thông thường của mình, hãy liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của CalOptima theo số **(714) 246-8500 hoặc (888) 587-8088 hoặc TTY theo số (800) 735-2929** hoặc hỏi bác sĩ chăm sóc chính của quý vị hoặc người quản lý chương trình sức khỏe.

# CÁCH NHẬN DỊCH VỤ CỦA HỆ THỐNG PHÂN PHỐI THUỐC CÓ TỔ CHỨC CỦA MEDI-CAL

---

## Làm cách nào để tôi nhận được Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal?

Nếu cho rằng mình cần các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, thì quý vị có thể nhận các dịch vụ bằng cách tự mình yêu cầu Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của quận được liệt kê ở phần đầu của sổ tay này. Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận cho các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích theo những cách khác.

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị bắt buộc phải chấp nhận giới thiệu cho rối loạn sử dụng chất kích thích các dịch vụ điều trị từ các bác sĩ và

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.



nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác, những người cho rằng quý vị có thể cần những dịch vụ này và từ Chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Medi-Cal, nếu quý vị là người thụ hưởng. Thông thường, nhà cung cấp dịch vụ hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc của trẻ để thực hiện việc giới thiệu, trừ khi có trường hợp khẩn cấp. Những người và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, bao gồm cả trường học; các sở phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người bảo quản, người giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được chi trả có sẵn thông qua mạng lưới nhà cung cấp của Quận Cam. Nếu bất kỳ nhà cung cấp theo hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bao trả nào, Quận Cam sẽ sắp xếp để một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ. Quận Cam sẽ hỏi đáp bằng cách giới thiệu và phối hợp kịp thời nếu một nhà

cung cấp dịch vụ không cung cấp dịch vụ được bao trả vì những phản đối về tôn giáo, đạo đức hoặc luân lý đối với dịch vụ được bao trả. Quận của quý vị không thể từ chối yêu cầu thực hiện thẩm định ban đầu để xác định xem quý vị có hội đủ các tiêu chuẩn để tiếp cận các dịch vụ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận.

Quận Cam cung cấp dịch vụ sàng lọc ban đầu để xác định mức độ chăm sóc thích hợp của người thụ hưởng. Những người thụ hưởng được giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ có mức độ chăm sóc được xác định bằng sàng lọc ban đầu và nhà cung cấp đó hoàn thành đánh giá đầy đủ về nhu cầu của người thụ hưởng, dựa trên các tiêu chí ASAM. Nếu xác định rằng người thụ hưởng phù hợp với mức độ chăm sóc mà nhà cung cấp đó cung cấp, thì nhà cung cấp đó cũng hoàn thành tất cả các bước đăng ký cần thiết để bắt đầu cung cấp dịch vụ cho người thụ hưởng ngay lập tức. Đối với các dịch vụ ngoại trú, các cuộc hẹn được cung cấp trong vòng 10 ngày kể từ ngày

yêu cầu ban đầu. Dịch vụ NTP được cung cấp trong vòng 3 ngày. Yêu cầu chăm sóc tại nhà để được phép điều trị được xử lý trong vòng 24 giờ kể từ khi nhà cung cấp yêu cầu ban đầu.

Nếu đánh giá đầy đủ do nhà cung cấp đầu tiên thực hiện xác định rằng người thụ hưởng phù hợp hơn với mức độ chăm sóc khác với mức độ chăm sóc mà nhà cung cấp đó cung cấp, thì nhà cung cấp sẽ làm việc với người thụ hưởng để kết nối người đó với nhà cung cấp phù hợp. Kế hoạch cung cấp "bàn tay ấm áp" để làm cho quá trình này dễ dàng hơn. Một bàn tay ấm áp yêu cầu sự cho phép bằng văn bản của người thụ hưởng để tiết lộ (ATD) thông tin sức khỏe được bảo vệ của người thụ hưởng cho nhà cung cấp dịch vụ tiếp nhận. Điều này cho phép các nhà cung cấp mạng liên lạc với nhau và với người thụ hưởng để đảm bảo rằng việc giới thiệu và liên kết với các dịch vụ khác được hoàn tất thành công.

Kế hoạch này cũng cung cấp sự chuyển giao nồng nhiệt và liên kết với các cấp độ chăm sóc ASAM khác khi những người thụ hưởng tiến triển trong quá trình điều trị. Người thụ hưởng có thể bắt đầu điều trị ở một cấp độ chăm sóc nhưng sau đó có thể cần chuyển sang cấp độ khác, cao hơn hoặc thấp hơn. Nếu đây là trường hợp, điều phối viên chăm sóc của người thụ hưởng sẽ làm việc với người thụ hưởng để giúp chuyển người thụ hưởng sang mức độ chăm sóc thích hợp và sẽ đưa ra một bàn tay ấm áp. Nếu bạn có thắc mắc về việc chuyển tiếp chăm sóc và bàn tay ấm áp, hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ của bạn hoặc gọi cho dịch vụ thành viên.

## **Tôi Có Thể Nhận Dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của Medi-Cal Ở Đâu?**

Quận Cam đang tham gia Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Vì quý vị là cư dân của Quận Cam, nên quý vị có thể nhận được các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận

nơi quý vị sinh sống thông qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị có các nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích sẵn sàng để điều trị các tình trạng được chương trình chi trả. Các quận khác có thể không tham gia Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal” cung cấp các dịch vụ Thuốc Medi-Cal sau:

- Điều trị Ngoại trú
- Điều trị Cai nghiện
- Điều trị Naltrexone
- Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu
- Dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện trong thời kỳ sanh nở (không bao gồm tiền ăn ở)

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị ở bất kỳ quận nào khác trên toàn tiểu bang.

## Chăm Sóc Sau Giờ Làm Việc

Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng 24 giờ theo số **(800) 723-8641** sẵn sàng trả lời các cuộc gọi sau giờ làm việc liên quan đến việc tiếp cận các dịch vụ và giới thiệu, nếu thích hợp. Nếu có trường hợp khẩn cấp cần chăm sóc y tế, các thành viên có thể được chuyển đến hệ thống 911.

Nếu bạn đã đăng ký với một nhà cung cấp, nhà cung cấp của bạn cũng cung cấp dịch vụ hỗ trợ sau giờ làm việc. Vui lòng tham khảo gói thông tin đăng ký của bạn để biết thông tin liên hệ sau giờ làm việc của nhà cung cấp cụ thể của bạn.

## Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Giúp Đỡ?

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề về rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Điều

quan trọng nhất cần nhớ là sự trợ giúp luôn sẵn sàng. Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và quý vị nghĩ rằng mình có thể cần trợ giúp chuyên nghiệp, quý vị nên yêu cầu thẩm định để tìm hiểu chắc chắn vì quý vị hiện đang cư trú tại một Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận.

## **Làm thế nào để tôi biết khi nào một đứa trẻ hoặc thanh thiếu niên cần giúp đỡ?**

Quý vị có thể liên lạc với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận thẩm định cho con quý vị hoặc thanh thiếu niên nếu quý vị cho rằng trẻ đang có bất kỳ dấu hiệu nào của chứng bệnh rối loạn sử dụng chất kích thích. Nếu con quý vị hoặc thanh thiếu niên của quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và thẩm định của quận cho thấy rằng các dịch vụ điều trị nghiện rượu và ma túy do quận tham gia đài thọ là cần thiết, thì quận sẽ sắp xếp để con quý vị hoặc thanh thiếu niên nhận các dịch vụ đó.



## Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal Quận?

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian cuộc hẹn của tiểu bang khi sắp xếp một cuộc hẹn để quý vị nhận các dịch vụ từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận-phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian cuộc hẹn sau:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu các dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các dịch vụ ngoại trú và điều trị tích cực;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu các dịch vụ của Chương trình Điều trị Ma túy;
- Một cuộc hẹn tái khám trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trải qua một đợt điều trị chứng rối loạn sử dụng chất kích thích đang diễn ra, ngoại trừ một số trường

hợp nhất định được nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị xác định;

## **Ai là người quyết định tôi sẽ nhận dịch vụ nào?**

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ mà quý vị cần nhận thông qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện sẽ nói chuyện với quý vị và thông qua thẩm định của họ, họ sẽ giúp xác định dịch vụ nào phù hợp dựa trên nhu cầu của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện sẽ thẩm định xem quý vị có mắc chứng rối loạn sử dụng chất kích thích hay không và các dịch vụ phù hợp nhất cho nhu cầu của quý vị. Quý vị sẽ có thể nhận được các dịch vụ mà quý vị cần trong khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tiến hành thẩm định này.

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Có nhiều cách để quý vị tiếp cận Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal. Ngoài việc gọi cho Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng của bạn 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần theo số **(800) 723-8641**, bạn cũng có thể gọi hoặc trực tiếp đến bất kỳ nhà cung cấp nào của chúng tôi để yêu cầu dịch vụ.

# CÁCH NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHOẺ TÂM THẦN

---

## Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Ở Đây?

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận nơi bạn sinh sống. Nếu bạn muốn tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), hãy gọi cho Đường dây tiếp cận người thụ hưởng của bạn theo số (800) 723-8641 và họ sẽ giúp kết nối bạn với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần. Bạn cũng có thể tìm hiểu thêm về Chương trình Sức khỏe Tâm thần (MHP) của Quận bằng cách truy cập

[http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/medi_cal).

Mỗi quận có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa dành cho trẻ em, thanh niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện để được Khám Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán

và Điều trị, có thể bao gồm bảo hiểm và quyền lợi bổ sung.

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ xác định xem quý vị có hội đủ các tiêu chuẩn tiếp cận đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, người sẽ thẩm định quý vị để xác định những dịch vụ quý vị cần. Quý vị cũng có thể yêu cầu thẩm định từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu quý vị là người thụ hưởng. Nếu chương trình chăm sóc được quản lý xác định rằng quý vị hội đủ các tiêu chuẩn tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, thì chương trình chăm sóc được quản lý sẽ giúp quý vị chuyển sang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Không có cửa sai để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nhà cung cấp dịch vụ DMC-ODS của bạn cũng có thể giúp bạn đáp ứng một số nhu cầu về sức khỏe tâm thần. Nếu bạn cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên sâu hoặc chuyên sâu hơn, dịch vụ DMC-ODS của bạn có thể điều phối dịch vụ chăm sóc để bạn nhận được các dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Với sự cho phép của bạn, nhà cung cấp dịch vụ DMC-ODS và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của bạn có thể làm việc cùng nhau để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của bạn đối với cả hai tình trạng.

# TIÊU CHUẨN TIẾP CẬN & SỰ CẦN THIẾT VỀ Y TẾ

## Các Tiêu chuẩn Tiếp cận Đối với các Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện là gì?

Là một phần của việc quyết định xem quý vị có cần các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để quyết định xem quý vị có hội đủ các tiêu chuẩn tiếp cận để nhận các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Phần này giải thích cách quận của quý vị tham gia sẽ đưa ra quyết định đó.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ làm việc với quý vị để tiến hành việc thẩm định nhằm xác định dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal phù hợp nhất với quý vị. Việc thẩm định này phải được thực hiện trực tiếp, qua Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth) hoặc



qua điện thoại. Quý vị có thể nhận được một số dịch vụ trong khi việc thẩm định đang diễn ra. Sau khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoàn tất việc thẩm định, họ sẽ xác định xem quý vị có hội đủ các tiêu chuẩn tiếp cận sau để nhận dịch vụ thông qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal:

- Quý vị phải ghi danh vào Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú tại một quận đang tham gia Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ Cẩm nang Chẩn đoán và Thống kê Rối loạn Tâm thần cho Rối loạn Liên quan đến Chất gây nghiện và Rối loạn Gây nghiện (ngoại trừ Rối loạn Liên quan đến Thuốc lá và Rối loạn Không liên quan đến Chất gây nghiện) hoặc đã có ít nhất một chẩn đoán từ Sổ tay Chẩn đoán và Thống kê Rối loạn Tâm thần đối với các rối loạn liên quan đến chất gây nghiện và rối loạn trước khi bị giam giữ hoặc trong thời gian bị giam giữ (ngoại trừ

Rối loạn liên quan đến thuốc lá và Rối loạn không liên quan đến chất gây nghiện).

Người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận tất cả các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal khi hội đủ tiêu chuẩn Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị của quận cư trú của họ và không phụ thuộc vào yêu cầu chẩn đoán được mô tả ở trên.

## Sự cần thiết về mặt y tế là gì?

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

kích thích hoặc tình trạng rối loạn sử dụng chất kích thích. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho việc lạm dụng chất gây nghiện hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích được coi là giúp tình trạng và do đó được bao trả dưới dạng Truy tầm Sớm và Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Chỉ có chuyên gia được cấp phép về nghệ thuật chữa bệnh (LPHA) mới có thể thiết lập sự cần thiết về mặt y tế. Điều này là do chỉ có chuyên gia được cấp phép mới được giáo dục và đào tạo cần thiết để xác định xem tình trạng của bạn có đáp ứng các tiêu chí chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện hay không và phương pháp điều trị nào có nhiều khả năng giúp điều trị chứng rối loạn đó. Bạn sẽ gặp một LPHA tại chương trình của bạn vào một thời điểm sớm trong quá trình đánh giá và điều trị của bạn.

## LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

### Làm cách nào để tôi tìm được nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích mà tôi cần?

Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận có thể đưa ra một số giới hạn đối với việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị cung cấp cho quý vị lựa chọn ban đầu về các nhà cung cấp dịch vụ. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp dịch vụ, quận phải cho phép quý vị chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp dịch vụ trong phạm vi có thể.

Quận của quý vị bắt buộc phải đăng trực tuyến danh bạ nhà cung cấp dịch vụ hiện tại. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp dịch vụ hiện tại hoặc muốn có danh

mục nhà cung cấp dịch vụ được cập nhật, hãy truy cập trang web của quận <https://www.ocalthinfo.com/dmc-ods> hoặc gọi đến số điện thoại miễn phí của quận. Danh bạ nhà cung cấp dịch vụ hiện tại có sẵn ở dạng điện tử trên trang web của quận hoặc ở dạng giấy theo yêu cầu.

Đôi khi các nhà cung cấp dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal chọn không còn cung cấp các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ của quận thuộc Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal, không còn hợp đồng với Nhà cung cấp dịch vụ thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức, hoặc không còn chấp nhận bệnh nhân của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của chính họ hoặc theo yêu cầu của quận thuộc Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Khi điều này xảy ra, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận phải nỗ lực hết sức để đưa ra thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt nhà cung cấp

dịch vụ đã ký hợp đồng với quận trong vòng 15 ngày sau khi nhận hoặc phát hành thông báo chấm dứt, cho mỗi người đang nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích từ nhà cung cấp dịch vụ.

Các cá nhân Người Mỹ bản địa và Thổ dân Alaska đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận, cũng có thể nhận được Các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận thông qua các Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Người Mỹ bản địa có chứng nhận DMC cần thiết.

### **Sau khi tôi tìm được nhà cung cấp dịch vụ, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal có thể Cho Nhà cung cấp dịch vụ biết Tôi nhận được những Dịch vụ gì không?**

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, và Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua quận bằng cách tuân theo các tiêu chuẩn

tiếp cận đối với các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal. Đôi khi quận sẽ đề cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ quyết định. Vào những thời điểm khác, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận xem xét các lý do mà nhà cung cấp dịch vụ cho rằng quý vị cần một dịch vụ trước khi dịch vụ được cung cấp. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để thực hiện việc xem xét.

Quá trình xem xét này được gọi là quá trình xin phép trước. Không cần phải có sự cho phép trước đối với các dịch vụ ngoại trừ các dịch vụ nội trú và bệnh nhân nội trú (không bao gồm các dịch vụ quản lý việc cai nghiện). Cách thức cho phép của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Đối với tiêu chuẩn của sự xin phép trước,



chương trình phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu, hoặc nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận cho rằng việc lấy thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị là vì lợi ích của quý vị, thì thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Một ví dụ về thời điểm gia hạn có thể được quý vị quan tâm là khi quận cho rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu sự cho phép trước của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận có thông tin bổ sung từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu mà không có thông tin. Nếu Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận kéo dài thời hạn, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn cần thiết cho một yêu cầu cấp phép tiêu chuẩn hoặc cấp tốc,

thì Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận phải gửi cho quý vị Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi quý vị biết rằng dịch vụ bị từ chối và quý vị có thể nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quý vị có thể hỏi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận để biết thêm thông tin về thủ tục xin phép trước của mình.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận về thủ tục xin phép trước, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên quận hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần Giải quyết Vấn đề.

## **Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal Quận Sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ nào?**

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Nếu bạn chưa quen với hạt của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal, bạn có thể tìm thấy danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong hạt có Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal của bạn tại

<https://www.ocalthinfo.com/dmc-ods> và chứa thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp dịch vụ, các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà họ cung cấp và các thông tin khác để giúp bạn tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ các nhà cung cấp. Nếu bạn có thắc mắc về các nhà cung cấp, hãy gọi số điện thoại miễn phí của quận của bạn nằm ở phần đầu của cuốn sổ tay này.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Bạn luôn có thể tìm thấy danh mục nhà cung cấp và nhiều tài nguyên và tài liệu thông báo về người thụ hưởng khác bằng cách truy cập trang web chính của DMC-ODS tại <https://www.ocalthinfo.com/dmc-ods>.

# THÔNG BÁO XÁC ĐỊNH BẤT LỢI CHO QUYỀN LỢI

## Tôi có những quyền gì nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ chối các dịch vụ mà tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?

Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ mà quý vị muốn hoặc tin rằng quý vị nên nhận, thì quý vị có quyền nhận được Thông báo (được gọi là “Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi”) từ Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu một kháng cáo. Các phần bên dưới thảo luận về quyền của quý vị đối với Thông báo và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận.

## Một Xác định Bất lợi cho Quyền lợi là gì?

Xác định Bất lợi cho Quyền lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây được thực hiện bởi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal:

1. Việc từ chối hoặc cho phép có giới hạn đối với dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, y tế, sự cần thiết, phù hợp, thiết lập, hoặc hiệu quả của một phúc lợi ;
2. Việc giảm bớt, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ được cho phép trước đó;
3. Việc từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Việc không hành động trong các khung thời gian bắt buộc để giải quyết khiếu nại và kháng cáo theo tiêu chuẩn (Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận và Hệ thống Phân phối có Tổ chức của Medi-Cal quận không gửi lại cho quý vị quyết định bằng văn bản về

khấu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị gửi đơn kháng cáo đến Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận và Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận không gửi lại cho quý vị quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo cấp tốc và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc là

6. Việc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của người thụ hưởng.

## Thông báo Xác định Bất lợi về Quyền lợi là gì?

Thông báo về việc xác định Bất lợi cho Quyền lợi là thư mà Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu họ đưa ra quyết định từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tin rằng quý vị nên nhận. Điều này bao gồm từ chối thanh toán cho một dịch vụ, từ chối dựa trên việc tuyên bố rằng

các dịch vụ không được bảo trợ hoặc từ chối rằng dịch vụ dành cho hệ thống phân phối sai hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính. Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết liệu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời hay nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận các tiêu chuẩn về thời gian cung cấp dịch vụ. Quý vị có quyền nhận được Thông báo bằng văn bản về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi.

## Thời gian của Thông báo

Chương trình phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày có hành động chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận được cấp phép trước đó. Chương trình cũng phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán



hoặc đối với các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hoặc một phần các dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal được yêu cầu. Nếu quý vị nhận được Thông báo về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ thì quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ đó.

## **Liệu Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Xác Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Không?**

Có, quý vị nên nhận được Thông báo về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi. Tuy nhiên, nếu quý vị không nhận được thông báo quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất thủ tục kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Khi quý vị liên lạc với quận của mình, hãy cho biết quý vị đã trải qua một quyết định bất lợi về quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo

hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang có trong sổ tay này. Thông tin cũng nên có sẵn tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

## **Thông Báo Xác Định Bất Lợi Cho Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?**

Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi sẽ cho quý vị biết:

- Điều mà Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận của quý vị đã làm ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do chương trình đưa ra quyết định.
- Tiểu bang hoặc liên bang quy định rằng Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận đã tuân theo khi đưa ra quyết định.
- Quyền của quý vị là gì nếu quý vị không đồng ý với những gì Chương trình đã làm.
- Cách nộp đơn kháng cáo với chương trình.

- Cách yêu cầu Phiên điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Cách yêu cầu kháng cáo nhanh hoặc điều trần công bằng nhanh.
- Cách nhận trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Thời gian quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Quyền của quý vị để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định Kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Khi quý vị phải nộp đơn Kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị muốn các dịch vụ tiếp tục.

## Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Xác định Bất lợi Cho Quyền Lợi?

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Khi quý vị nhận được Thông báo về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trên thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục các dịch vụ không muộn hơn 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nếu bạn cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về quy trình NOABD, hãy liên hệ với nhóm Chăm sóc có Quản lý của

chương trình theo số Điện thoại miễn phí **(866) 308-3074**  
hoặc **(714) 834-5601** hoặc TTD theo số **(866) 308-3073**.

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

## CÁCH THỨC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

**Điều gì xảy ra nếu tôi không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn của chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ quận của tôi?**

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị có cách để quý vị giải quyết vấn đề về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích mà quý vị đang nhận. Đây được gọi là cách thức giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm các cách thức sau.

1. **Cách thức Khiếu nại** – thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, ngoài Xác định Bất lợi cho Quyền lợi.
2. **Cách thức Kháng cáo** – xem xét quyết định (từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) đã được đưa ra về rối loạn sử dụng chất kích thích của quý vị, các dịch vụ điều trị của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức

của Medi-Cal quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

**3. Cách thức Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang –**  
xem xét để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ  
điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị có  
quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo, hoặc yêu cầu  
Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sẽ không gây  
bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ  
mà quý vị đang nhận. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của  
quý vị hoàn tất, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức  
của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho quý vị và những  
người khác có liên quan về kết quả cuối cùng. Khi Phiên  
Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của quý vị hoàn tất,  
Văn phòng Điều trần Công bằng của Tiểu bang sẽ thông  
báo cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ về kết quả cuối  
cùng.



Tìm hiểu thêm về từng cách thức giải quyết vấn đề bên dưới.

## **Tôi Có Thể Được Trợ Giúp Để Nộp Đơn Kháng Cáo, Khiếu Nại Hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Không?**

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị sẽ có người sẵn sàng giải thích các cách thức này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo vấn đề dưới dạng khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện tham gia cách thức được gọi là 'cấp tốc' hay không, có nghĩa là cách thức sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích của quý vị hoặc người biện hộ. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị phải cung cấp cho-quý vị bất kỳ hỗ trợ hợp lý

nào trong việc hoàn tất các mẫu đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch viên và số điện thoại miễn phí với TTY/TDD và khả năng thông dịch viên.

## **Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi cần trợ giúp để giải quyết vấn đề với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của Medi-Cal Quận Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Kháng Cáo?**

Quý vị có thể nhận trợ giúp từ Tiểu bang nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tìm đúng người tại quận để giúp quý vị tìm cách thông qua hệ thống.

Quý vị có thể liên lạc với Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe, Văn phòng Thanh tra, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ), qua điện thoại theo số **888-452-8609** hoặc qua e-mail tại [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Xin lưu ý:** Thư điện tử không được bảo mật. Quý vị không nên đưa thông tin cá nhân vào thông điệp email.

Quý vị có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về quyền điều trần của mình hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí từ Đơn vị Phản hồi và Điều tra Công cộng:

Gọi miễn phí: **1-800-952-5253**

Nếu quý vị bị khiếm thính và sử dụng TDD, hãy gọi:  
**1-800-952-8349**

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nếu bạn cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về quy trình NOABD, hãy liên hệ với nhóm Chăm sóc có Quản lý của chương trình theo số Điện thoại miễn phí **(866) 308-3074** hoặc **(714) 834-5601** hoặc TTD theo số **(866) 308-3073**.

# CÁCH THỨC KHIẾU NẠI

## Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà không phải là một trong những vấn đề được đề cập trong cách thức kháng cáo và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quá trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép quý vị trình bày khiếu nại của mình bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Không được tính chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ hoặc người biện hộ. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình có thể

yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.

- Bảo đảm rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ năng lực để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong các khung thời gian cần thiết.

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

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal bất cứ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích mà quý vị đang nhận được từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận hoặc có mối quan tâm khác liên quan đến Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận.

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

Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn phí của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận để được trợ giúp về khiếu nại. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ để quý vị gửi đơn khiếu nại của mình qua đường bưu điện. Khiếu nại có thể được nộp bằng lời hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời không nhất thiết phải được viết thành văn bản.

## Làm thế nào để tôi biết nếu Chương trình của Quận nhận được Khiếu nại của tôi?

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị sẽ cho quý vị biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi cho quý vị một văn bản xác nhận.

## Khi nào khiếu nại của tôi sẽ được quyết định?

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại.

Các khung thời gian có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho quý vị là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận có thêm thời gian để thu thập thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

## Làm cách nào để tôi biết nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal đã đưa ra quyết định về Khiếu nại của tôi?

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.



Khi một quyết định đã được đưa ra liên quan đến khiếu nại của quý vị, Chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị không thông báo kịp thời cho quý vị hoặc bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại, thì Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal sẽ cung cấp cho quý vị Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal được yêu cầu cung cấp cho quý vị Thông báo về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi vào ngày khung thời gian hết hạn.

## **Có Hạn chót để Nộp đơn Khiếu nại không?**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Tất cả các nhà cung cấp phải có sẵn các biểu mẫu khiếu nại có ghi địa chỉ và được đóng dấu ở tất cả các địa điểm và được trưng bày dễ thấy, do đó bạn không cần phải yêu cầu. Nếu bạn không thể tìm thấy biểu mẫu khiếu nại tại địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ của mình và không thoải mái khi yêu cầu biểu mẫu này, hãy liên hệ với nhóm chăm sóc có quản lý của chương trình để được trợ giúp và báo cáo vấn đề. Gọi số miễn phí theo số (866) 308-3074 hoặc TTD theo số (866) 308-3073.

# CÁCH THỨC KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP)

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị chịu trách nhiệm cho phép quý vị phản đối quyết định đã được đưa ra về rối loạn sử dụng chất kích thích của quý vị các dịch vụ điều trị của chương trình hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị mà quý vị không đồng ý. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu xem xét. Một cách là sử dụng cách thức kháng cáo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng cách thức kháng cáo cấp tốc. Hai loại kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện kháng cáo cấp tốc. Các yêu cầu cụ thể được giải thích dưới đây.

## Kháng Cáo Tiêu Chuẩn Là Gì?

Kháng cáo tiêu chuẩn là yêu cầu xem xét vấn đề mà quý vị gặp phải với chương trình hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các

dịch vụ mà quý vị cho rằng mình cần. Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo tiêu chuẩn, Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận có thể mất tối đa 30 ngày theo lịch để xem xét. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi 30 ngày theo lịch sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị, thì quý vị nên yêu cầu 'kháng cáo cấp tốc'.

Cách thức kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản.
- Bảo đảm việc nộp đơn kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình có thể yêu cầu quý vị ký vào một mẫu đơn cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.

- Tiếp tục hưởng các quyền lợi của quý vị khi có yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày theo lịch kể từ ngày Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc trao tận tay cho quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định giảm bớt hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết;
- Bảo đảm rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ năng lực để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế của quý vị và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quá trình kháng cáo, trước và trong quá trình kháng cáo.

- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về thực tế hoặc luật pháp, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được tham gia với tư cách là các bên tham gia kháng cáo.
- Cho quý vị biết kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang, sau khi hoàn tất cách thức kháng cáo.

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

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với Chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quận của mình:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng với quận quyết định rằng

quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích của Medi-Cal vì quý vị không hội đủ các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y tế.

- Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đã yêu cầu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất việc phê duyệt đúng hạn.
- Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal đã thiết lập.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.



- Nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không đồng ý về các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị cần.

## **Làm thế nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo?**

Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn phí của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận để được trợ giúp nộp đơn kháng cáo. Chương trình sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ để quý vị gửi đơn khiếu nại qua đường bưu điện. Kháng cáo có thể nộp bằng lời hoặc bằng văn bản.

## **Làm thế nào để tôi biết nếu kháng cáo của tôi đã được quyết định?**

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định của họ đối với kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của quá trình giải quyết khiếu nại.
- Ngày quyết định kháng cáo được đưa ra.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho quý vị, thì thông báo cũng sẽ bao gồm thông tin liên quan đến quyền của quý vị đối với Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang và thủ tục đệ trình Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

## **Có Hạn chót để Nộp đơn Kháng cáo không?**

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi. Hãy nhớ rằng không phải lúc nào quý vị cũng nhận được Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi. Không có thời hạn nộp đơn kháng cáo khi quý vị không

nhận được Thông báo về Xác định Bất lợi cho Quyền lợi; vì vậy quý vị có thể gửi loại khiếu nại này bất cứ lúc nào.

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

Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận phải quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Các khung thời gian có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn là vì lợi ích của quý vị là khi quận tin rằng họ có thể chấp thuận kháng cáo của quý vị nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận có thêm một chút thời gian để thu thập thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của dịch vụ quý vị.

## Điều gì xảy ra nếu tôi không thể đợi 30 ngày để nhận được quyết định kháng cáo của mình?

Cách thức kháng cáo có thể nhanh hơn nếu nó đủ điều kiện cho cách thức kháng cáo cấp tốc.

### Kháng cáo Cấp tốc là gì?

Kháng cáo cấp tốc là một cách nhanh hơn để quyết định kháng cáo. Cách thức kháng cáo cấp tốc tuân theo một quy trình tương tự như cách thức kháng cáo tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng cáo của quý vị phải hội đủ các yêu cầu nhất định.
- Cách thức kháng cáo cấp tốc cũng tuân theo các thời hạn khác với cách thức kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu bằng lời nói về kháng cáo cấp tốc. Quý vị không cần phải viết yêu cầu kháng cáo cấp tốc của mình.

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

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi tới 30 ngày theo lịch để có quyết định kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị, thì quý vị có thể yêu cầu giải quyết nhanh kháng cáo. Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận đồng ý rằng kháng cáo của quý vị hội đủ các yêu cầu đối với kháng cáo cấp tốc, quận của quý vị sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị trong vòng 72 giờ sau Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận nhận được kháng cáo.

Các khung thời gian có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu Chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận cho thấy rằng cần có thêm thông tin và

rằng việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận của quý vị kéo dài các khung thời gian, thì chương trình sẽ cung cấp cho quý vị một văn bản giải thích về lý do tại sao các khung thời gian được kéo dài.

Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện để được kháng cáo cấp tốc, thì Chương trình của hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal phải có những nỗ lực hợp lý để cung cấp cho quý vị thông báo bằng lời nói nhanh chóng và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 2 ngày theo lịch cho quý vị biết lý do của quyết định. Sau đó, kháng cáo của quý vị sẽ tuân theo các khung thời gian kháng cáo tiêu chuẩn được nêu trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của quý vị không hội đủ tiêu chuẩn kháng cáo cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị, chương trình sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Để nộp đơn kháng cáo hoặc để thảo luận về quy trình, hãy liên hệ với nhóm chăm sóc được quản lý của chương trình Số điện thoại Miễn phí **(866) 308-3074** hoặc TTD theo số **(866) 308-3073**.



# CÁCH THỨC ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG

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

Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là một cuộc thẩm định độc lập do Sở Dịch vụ Xã hội California tiến hành để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Quý vị cũng có thể truy cập vào Sở Dịch vụ Xã hội California tại <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm các nguồn thông tin.

## Quyền Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Của Tôi Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Có phiên điều trần trước Sở Dịch vụ Xã hội California (còn gọi là Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang).

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

- Được thông báo về cách yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Được thông báo về các quy tắc chi phối việc đại diện tại Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Các quyền lợi của quý vị vẫn được tiếp tục theo yêu cầu của quý vị trong quá trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị yêu cầu Điều trần Công bằng Cấp Tiểu bang trong khung thời gian bắt buộc.

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

Quý vị có thể nộp đơn xin Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang:

- Nếu quý vị đã hoàn tất cách thức kháng cáo của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận.
- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng với quận quyết định rằng

quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích nào của Medi-Cal vì quý vị không hội đủ các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y tế.

- Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích và yêu cầu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal phê duyệt, nhưng Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục phê duyệt đúng hạn.
- Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận của quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà quận đã thiết lập.

- Nếu quý vị không nghĩ rằng Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích mà quý vị cần.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết kịp thời.

## **Làm thế nào để tôi yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang?**

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang:

- Trực tuyến tại:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bảng văn bản : Gửi yêu cầu của quý vị đến ban phúc lợi quận theo địa chỉ được ghi trên Thông báo về Xác

định Bất lợi cho Quyền lợi, hoặc bằng fax hoặc gửi thư đến:

Sở Dịch vụ Xã hội California Ban Điều trần Tiểu bang

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

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

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang Công bằng hoặc Phiên Điều trần cấp Tiểu bang Công bằng cấp tốc:

- Qua điện thoại: Gọi cho Ban Điều trần Tiểu bang, số điện thoại miễn phí, **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, hoặc gọi cho đường dây Phản hồi và Hỏi đáp Công Chúng, miễn phí, số **800-952-5253** hoặc TDD **800-952 -8349**.

## **Có Hạn chót Nộp đơn cho Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không?**

Quý vị chỉ có 120 ngày theo lịch để yêu cầu Phiên Điều trần bắt đầu vào ngày sau khi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận đích thân gửi cho quý vị thông báo quyết định kháng cáo hoặc ngày sau ngày đóng dấu bưu điện của thông báo quyết định kháng cáo của quận.

Nếu quý vị không nhận được Thông báo Xác định Bất lợi cho Quyền lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bất kỳ lúc nào.

## **Tôi có thể tiếp tục các dịch vụ trong khi chờ quyết định điều trần công bằng cấp tiểu bang không?**

Có, nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục điều trị trong khi kháng cáo, quý vị phải yêu cầu Phiên

Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo về quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc gửi cho quý vị HOẶC trước ngày Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ chức của Medi-Cal quận cho biết các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc giảm bớt. Khi quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục được điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ nhận được trong khi Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đang chờ giải quyết.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi và quyết định cuối cùng của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đang chờ giải quyết.



## Khi nào thì có Quyết định điều trần công bằng về tiểu bang của tôi?

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

## Tôi có thể nhận được Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nhanh hơn không?

Nếu quý vị cho rằng chờ đợi lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của mình, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Yêu cầu bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác viết thư cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết một bức thư. Bức thư phải giải thích chi tiết việc chờ đợi tới 90 ngày để trường hợp của quý vị được quyết định sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị. Sau đó, bảo đảm rằng quý vị yêu cầu một “phiên điều trần cấp tốc” và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh hơn) nếu quý vị cho rằng khung thời gian 90 ngày dương lịch thông thường sẽ gây ra các vấn đề nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, bao gồm các vấn đề về khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại các chức năng quan trọng trong cuộc sống. Sở Dịch vụ Xã hội, Phòng Điều trần Cấp Tiểu bang, sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc và quyết định xem nó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần cấp tốc của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Phòng Điều trần Tiểu bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nếu bạn cần trợ giúp để hiểu hoặc bắt đầu phiên điều trần cấp Tiểu bang, bạn cũng có thể liên hệ với nhóm chăm

sóc được quản lý của chương trình theo số Điện thoại Miễn phí **(866) 308-3074** hoặc TTD theo số **(866) 308-3073**.

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

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

## Ai Có Thể Nhận Medi-Cal?

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal nếu quý vị thuộc một trong các nhóm sau:

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Một người trưởng thành, từ 21 đến 65 tuổi dựa trên điều kiện lợi tức
- Bị khiếm thị hoặc tàn tật
- Có thai
- Một số người tỵ nạn, hoặc người nhập cư Cuba/Haiti
- Nhận chăm sóc tại viện dưỡng lão
- Các cá nhân dưới 26 tuổi hoặc trên 50 tuổi bất kể tình trạng nhập cư

Thêm một điều kiện nữa là Quý vị phải sống ở California.

Gọi điện thoại hoặc đến văn phòng dịch vụ xã hội quận tại

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

địa phương của quý vị để yêu cầu đơn xin Medi-Cal hoặc lấy đơn xin trên Internet tại

<https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

## Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không?

Quý vị có thể phải thanh toán cho Medi-Cal tùy thuộc vào số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu lợi tức của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal cho số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu lợi tức của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal cho số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích của mình. Số tiền quý vị trả được gọi là 'chia sẻ chi phí' của quý vị. Khi quý vị đã thanh toán 'phần chia sẻ chi phí' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị cho tháng đó. Những tháng quý

vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kỳ khoản nào.

- Quý vị có thể phải trả một khoản 'đồng thanh toán' cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải trả một khoản tiền túi mỗi khi quý vị nhận dịch vụ điều trị y tế hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích hoặc thuốc theo toa (thuốc) và một khoản đồng thanh toán nếu quý vị đến phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường của mình.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần thực hiện một khoản đồng thanh toán.

## Vận chuyển Có sẵn không?

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đến các cuộc hẹn y tế hoặc cuộc hẹn điều trị nghiện rượu và ma túy, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện vận chuyển. Dịch vụ vận chuyển không cấp cứu và vận chuyển phi y tế có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-

Cal không thể tự cung cấp dịch vụ vận chuyển và những người cần thiết về mặt y tế để nhận một số dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Nếu quý vị cần hỗ trợ vận chuyển, hãy liên lạc với chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị để biết thông tin và hỗ trợ.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh chương trình chăm sóc có quản lý và cần vận chuyển phi y tế, thì quý vị có thể liên lạc với Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận của để được hỗ trợ. Khi quý vị liên lạc với công ty vận chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp và giúp quý vị liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối chuyến đi của quý vị đến (các) cuộc hẹn của quý vị.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.



Tại Quận Cam, nhà cung cấp chương trình của quý vị có thể hỗ trợ quý vị lấy thông tin về cách đặt lịch vận chuyển đến các cuộc hẹn của quý vị, hoặc quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Khách hàng của CalOptima theo số (714) 246-8500 hoặc (888) 587-8088 hoặc TTY theo số (800) 735 - 2929 để yêu cầu một chuyến đi. Bạn phải gọi điện riêng và sẽ cần thông tin thành viên của bạn khi bạn gọi.

# CHỈ THỊ TRƯỚC

## Chỉ Thị Trước là gì?

Quý vị có quyền có một chỉ thị trước. Chỉ thị trước đưa ra các hướng dẫn về chăm sóc sức khỏe của quý vị được công nhận theo luật California. Nó bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp như thế nào hoặc cho biết quý vị muốn được đưa ra những quyết định nào, nếu hoặc khi nào quý vị không thể tự mình nói ra. Quý vị có thể đôi khi nghe một chỉ thị trước được mô tả như một di chúc sống hoặc giấy ủy quyền lâu dài.

Luật California định nghĩa chỉ thị trước là thông báo sức khỏe cá nhân bằng lời hoặc bằng văn bản hướng dẫn chăm sóc hoặc giấy ủy quyền (một tài liệu bằng văn bản cho phép ai đó để đưa ra quyết định cho quý vị). Tất cả các quận thuộc Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal bắt buộc phải có các chính sách về chỉ thị

trước. Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quý vị bắt buộc phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị và giải thích về luật tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, quý vị nên gọi Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận.

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

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

vị

Quý vị có thể nhận được mẫu đơn xin chỉ thị trước từ chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận hoặc trực tuyến. Tại California, quý vị có quyền cung cấp các hướng dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

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

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

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

Khi bạn đăng ký lần đầu vào một chương trình, bạn sẽ được hỏi xem bạn có Chỉ thị Trước hay không. Nếu bạn làm như vậy, bạn có thể chọn mang theo một bản sao của nó để nó có thể được lưu vào hồ sơ y tế của bạn. Bạn không bắt buộc phải có hoặc gửi Chỉ thị Trước như một điều kiện chăm sóc của bạn. Nhà cung cấp của bạn sẽ sớm cung cấp thông tin về quy trình này cho bạn trong quá trình tiếp nhận và đánh giá. Bạn có thể truy cập chính sách của chương trình về Chỉ thị Trước bằng cách truy cập trang web chính sách và thủ tục của chương trình tại <https://ochealthinfo.com/bhs/pnp>

# QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

## Quyền của tôi là gì với tư cách là người nhận Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal?

Là một người đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và cư trú tại quận hạt thuộc chương trình Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích cần thiết về mặt y tế từ hạt thuốc Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal. Quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, cân nhắc thích đáng đến quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các phương thức điều trị sẵn có và các phương thức thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của Người thụ hưởng.

- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc rối loạn sử dụng chất kích thích của quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24/7, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về rối loạn sử dụng chất kích thích, các dịch vụ điều trị do Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận đài thọ, các nghĩa vụ khác của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận và các quyền của quý vị như được mô tả ở đây.
- Bảo vệ thông tin sức khỏe bí mật của quý vị.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, đồng thời yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa chúng nếu cần.
- Nhận tài liệu bằng văn bản ở dạng thức thay thế (bao gồm chữ nổi, bản in khổ lớn và dạng thức âm thanh)

theo yêu cầu và kịp thời phù hợp với dạng thức được yêu cầu.

- Nhận tài liệu bằng văn bản bằng ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất năm phần trăm hoặc 3.000 người thụ hưởng của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận, tùy theo số lượng nào ít hơn.
- Nhận dịch vụ thông dịch viên cho ngôn ngữ ưa thích của quý vị.
- Nhận Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích từ Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận tuân theo các yêu cầu của hợp đồng với Tiểu bang trong các lĩnh vực có sẵn dịch vụ, bảo đảm đủ năng lực và dịch vụ, điều phối và chăm sóc liên tục, bảo hiểm và ủy quyền dịch vụ.
- Truy cập Dịch vụ đồng ý của trẻ vị thành niên, nếu quý vị là trẻ vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới 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 lưới” có nghĩa là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp của quận thuộc Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal. Quận phải đảm bảo rằng bạn không phải trả thêm bất kỳ khoản nào khi khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Bạn có thể liên hệ với các dịch vụ của người thụ hưởng theo số **(855) 625-4657** hoặc Đường dây tiếp cận của người thụ hưởng theo số **(800) 723-8641** để biết thông tin về cách nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới của quận, hoặc bên ngoài mạng lưới, mà quý vị không phải trả thêm lệ phí.

- Nộp đơn khiếu nại, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được.
- Yêu cầu kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, sau khi nhận được thông báo về Xác định Bất lợi, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể kháng cáo cấp tốc.

- Yêu cầu phiên điều trần công bằng của Medi-Cal cấp Tiểu bang, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể thực hiện phiên điều trần cấp tốc.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, hoặc trả thù.
- Không bị phân biệt đối xử để thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận, các nhà cung cấp dịch vụ hoặc Tiểu bang đối xử.

## **Trách nhiệm của tôi là gì với tư cách là người nhận các Dịch vụ của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal?**

Với tư cách là người nhận các dịch vụ của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal, quý vị có trách nhiệm:

- Hãy đọc kỹ các tài liệu cung cấp thông tin cho người thụ hưởng mà quý vị đã nhận được từ Hệ thống Phân

phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách điều trị nếu quý vị cần.

- Tham dự điều trị của quý vị theo lịch trình. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ trong suốt quá trình điều trị. Nếu quý vị không thể tham gia một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trước ít nhất 24 giờ và sắp xếp lại vào ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo thẻ ID Medi-Cal (Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal tại quận) và một ID có ảnh khi quý vị tham gia điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Nói với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tất cả các mối quan tâm y tế. Thông tin quý vị chia sẻ về nhu cầu của mình càng đầy đủ thì việc điều trị của quý vị càng thành công.

- Bảo đảm hỏi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị bất kỳ câu hỏi mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu bất kỳ thông tin nào mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Sẵn sàng xây dựng mối quan hệ làm việc bền chặt với nhà cung cấp dịch vụ đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc với Chương trình của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp dịch vụ của mình mà quý vị không thể giải quyết.
- Báo cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin cá nhân của mình. Thông tin này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Hãy xử sự với những nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị bằng sự tôn trọng và lịch sự.

- Nếu quý vị nghi ngờ gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo.
  - Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi cho Đường Dây nóng về Gian lận Medi-Cal của DHCS theo **số 1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng đáng ngờ bằng e-mail đến [scam@dhcs.ca.gov](mailto:scam@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

## Thông tin bổ sung cụ thể của quận

Nếu bạn nghi ngờ gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo. Bạn có thể liên hệ với Đường dây nóng chống gian

lặn của Quận Cam 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số **(866) 260-5636** hoặc **(714)-568-5614** trong giờ làm việc. Các cuộc gọi đến những số này có thể được ẩn danh.

## CHUYỂN ĐỔI YÊU CẦU CHĂM SÓC

**Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp dịch vụ trước đây và hiện đã ngoài mạng lưới của mình?**

- Sau khi gia nhập Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal quận, quý vị có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của mình nếu:
  - Chuyển sang một nhà cung cấp dịch vụ mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị hoặc sẽ làm tăng nguy cơ quý vị phải nhập viện hoặc nhập viện cai nghiện; và
  - Quý vị đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước ngày quý vị chuyển sang Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal.

**Làm cách nào để yêu cầu giữ lại nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của tôi?**

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.

- Quý vị, người đại diện được ủy quyền của bạn, hoặc nhà cung cấp hiện tại của bạn, có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến hạt của Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal. Bạn cũng có thể liên hệ với các dịch vụ của người thụ hưởng theo số điện thoại Miễn phí **(855) 625-4657** để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận sẽ gửi văn bản xác nhận đã nhận được yêu cầu của quý vị và bắt đầu giải quyết yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

### **Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tiếp tục khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal?**

- Quý vị có thể yêu cầu chuyển đổi yêu cầu chăm sóc có hiệu lực hồi tố trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ khi nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Gọi cho Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận miễn phí theo số (855) 625-4657, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc trực tuyến tại [www.ocalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ocalthinfo.com/DMC-ODS). Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng hoạt động bất cứ lúc nào (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) tại Đường dây Tiếp cận miễn phí theo số (800) 723-8641.



## Tại sao Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?

- Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận có thể từ chối yêu cầu của quý vị để giữ lại nhà cung cấp dịch vụ trước đây và hiện nằm ngoài mạng lưới của quý vị, nếu:
  - Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal của quận đã ghi lại các vấn đề về chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ.

## Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối?

- Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal của quận từ chối quá trình chuyển tiếp chăm sóc của quý vị thì chương trình sẽ:
  - Thông báo cho quý vị bằng văn bản;

- Cung cấp cho quý vị ít nhất một nhà cung cấp dịch vụ thay thế trong mạng lưới cung cấp dịch vụ cùng mức độ dịch vụ như nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới; và
- Thông báo cho quý vị về quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với việc từ chối.
- Nếu Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận cung cấp cho quý vị nhiều lựa chọn thay thế nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới và quý vị không đưa ra lựa chọn, thì Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định quý vị cho một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới và thông báo cho quý vị về sự giới thiệu hoặc chỉ định đó bằng văn bản.

## **Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận?**

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi phê duyệt yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của quý vị, Hệ thống Phân phối

Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ cung cấp cho quý vị :

- Việc phê duyệt yêu cầu;
- Thời gian chuyển tiếp sắp xếp chăm sóc;
- Quá trình sẽ diễn ra để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của quý vị khi kết thúc giai đoạn chăm sóc liên tục; và
- Quyền của quý vị được chọn một nhà cung cấp dịch vụ khác từ mạng lưới nhà cung cấp của Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức của Medi-Cal quận bất cứ lúc nào.

## **Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được giải quyết nhanh như thế nào?**

- Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ hoàn tất việc xem xét yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ

chức của Medi-Cal quận nhận được yêu cầu của quý vị.

## **Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi?**

- Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức của Medi-Cal quận sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc về cách thức sẽ diễn ra để chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị sang một cơ sở trong mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của quý vị.

## **Thông tin bổ sung cụ thể của quận**

Để đủ điều kiện cho yêu cầu chuyển tiếp hoặc tiếp tục chăm sóc, nhiều tiêu chí phải được đáp ứng, bao gồm; một mối quan hệ tồn tại trước bằng văn bản giữa người thụ hưởng và nhà cung cấp cá nhân. Người thụ hưởng đã

được điều trị SUD từ một nhà cung cấp cá nhân ngoài mạng lưới ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi đăng ký lần đầu vào Orange DMC-ODS. Nhà cung cấp đủ điều kiện theo Chương trình DMC-ODS của Tiểu bang và luật của Tiểu bang. Nhà cung cấp đồng ý, bằng văn bản, tuân theo các điều khoản và điều kiện hợp đồng tương tự được áp dụng cho các nhà cung cấp mạng hiện đang ký hợp đồng và tuân thủ các yêu cầu của Tiểu bang đối với DMC-ODS, bao gồm các yêu cầu về tài liệu. Nhà cung cấp cung cấp cho Orange DMC-ODS tất cả thông tin điều trị có liên quan, nhằm mục đích xác định sự cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp sẵn sàng chấp nhận mức phí hợp đồng với nhà cung cấp của Orange DMC-ODS cao hơn đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới hiện tại hoặc phí Medi-Cal đối với mức giá dịch vụ. Orange DMC-ODS đã không ghi nhận các vấn đề về chất lượng chăm sóc không đủ điều kiện đến mức nhà cung cấp sẽ không đủ điều kiện cung cấp dịch vụ cho bất kỳ người thụ hưởng nào khác của DMC-ODS.

Đối với yêu cầu chuyển tiếp/tiếp tục chăm sóc, hãy liên hệ với nhóm quản lý sử dụng **SUD của chương trình theo số (714) 834-5601.**

## DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP

Bạn có thể truy cập danh bạ nhà cung cấp trực tuyến tại [www.ocalthcareagency.com/mhp-dmccds](http://www.ocalthcareagency.com/mhp-dmccds). Bạn cũng có thể gọi Dịch vụ thành viên theo số **(855) 625-4657** để biết danh sách đầy đủ các nhà cung cấp bao gồm thành phố của nhà cung cấp, tên chương trình, địa chỉ chương trình, số điện thoại của chương trình, trang web của chương trình, mức độ chăm sóc được cung cấp, ngôn ngữ được sử dụng, liệu nhà cung cấp có hoàn thành hay không đào tạo năng lực văn hóa, tuân thủ ADA/Người khuyết tật có thể tiếp cận, liệu nhà cung cấp có chấp nhận bệnh nhân mới hay không và liệu có cần phải có sự cho phép trước đó đối với các dịch vụ hay không.

Bạn có thể lấy danh sách in các nhà cung cấp tại bất kỳ nhà cung cấp chương trình nào hoặc bằng cách yêu cầu gửi danh sách này cho bạn từ Dịch vụ Thành viên





405 W. 5th St.  
Santa Ana, CA 92701

Publish Date: 2023