

Quận Cam Chương Trình Kế Hoạch Sức Khỏe Tâm Thần (MHP)

SỔ Tay Dành Cho Người Thụ Hưởng Dịch Vụ

Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

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

Ngày xuất bản: 3/2023

Sổ tay này phải được cung cấp cho người thụ hưởng dịch vụ vào lần gặp đầu tiên.

TIẾNG VIỆT



MỤC LỤC

CÁC NGÔN NGỮ VỚI HÌNH THỨC KHÁC...	3
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ..	4
THÔNG TIN TỔNG QUÁT	7
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL	11
LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT NẾU QUÝ VỊ HAY NGƯỜI QUEN CẦN SỰ GIÚP ĐỖ?	15
TIẾP NHẬN DỊCH VỤ CHUYÊN KHOA SỨC KHỎE TÂM THẦN	14
CÁC TIÊU CHÍ Y KHOA CẦN THIẾT....	23
LỰA CHỌN BÁC SĨ (NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ)	26
CÁC LOẠI PHẠM VI DỊCH VỤ.....	27
QUYẾT ĐỊNH TRÁI NGƯỢC QUYỀN LỢI (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) CỦA MHP	32
TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG CÁO	39
TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI	41
TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC)	43
ĐIỀU GIẢI TIỂU BANG	48
CHỈ ĐỊNH TRƯỚC (ADVANCE DIRECTIVE)	51
QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG DỊCH VỤ	49

CÁC NGÔN NGỮ VỚI HÌNH THỨC KHÁC

Các Ngôn Ngữ

Quý vị có thể nhận sổ tay dành cho người thụ hưởng dịch vụ và các tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ khác miễn phí. Xin gọi Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

Các Hình Thức Khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí bằng các hình thức khác như dạng chữ nổi Braille, khổ chữ lớn 18-điểm hoặc dạng nghe bằng âm thanh. Hãy gọi Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

Dịch Vụ Thông Dịch

Quý vị không cần nhờ người trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch. Người thông dịch miễn phí thông thạo ngôn ngữ và văn hóa sẽ sẵn sàng giúp đỡ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác hoặc cần người thông dịch, giúp đỡ về ngôn ngữ và văn hóa xin gọi Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ người nào đó, hoặc đối xử khác biệt bởi giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm lý, khuyết tật cơ thể, bệnh lý, yếu tố thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính tình dục, nhận dạng giới tính tình dục, hoặc xu hướng tình dục.

Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam cung cấp:

- Hỗ trợ và giúp đỡ các dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
 - Các thông dịch viên ký hiệu được đào tạo có trình độ
 - Các thông tin được viết bằng nhiều định dạng khác nhau (chữ khổ lớn, dạng chữ nổi Braille, âm thanh hoặc các định dạng điện tử khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí dành cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
 - Các thông dịch viên ký hiệu được đào tạo có trình độ
 - Các thông tin được viết bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, xin hãy liên lạc Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi số (866) 308-3074. Hoặc, nếu quý vị có vấn đề về nghe và nói, xin hãy gọi số TYY/TDD: (866) 308-3073. Khi được yêu cầu, các thông tin này sẽ được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, chữ khổ lớn, âm thanh, hoặc các định dạng điện tử khác.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị cho rằng Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam không làm tốt trong việc cung cấp các dịch vụ này hoặc có sự phân biệt đối xử trong một cách khác dựa trên vấn đề giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm lý, khuyết tật cơ thể, bệnh lý, yếu tố thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính tình dục, nhận dạng giới tính tình dục, hoặc xu hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Dân Quyền của Sở Y Tế - Kelly K. Sabet, LCSW, CHC, CHPC, CCO. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách gọi điện thoại, gửi đơn, gặp trực tiếp, hoặc bằng điện tử:

- Bằng điện thoại: Liên lạc với Điều Phối Viên Dân Quyền của Sở Y Tế -Kelly K. Sabet, LCSW, CHC, CHPC, CCO từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều (ngày thường) bằng cách gọi số 714-568-5614. Hoặc, nếu quý vị có vấn đề về nghe hoặc nói, xin gọi số TYY/TDD: 866-308-3073.
- Gửi đơn: Điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi tới địa chỉ sau:

HCA Civil Rights Coordinator

Kelly K. Sabet, LCSW, CHC, CHPC, CCO

405 W. 5th St, Ste. 212
Santa Ana, CA 92701

- Gặp trực tiếp: Xin đến văn phòng nơi quý vị đang nhận các dịch vụ hoặc đến Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Phục Hồi Quận Cam và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Bằng điện tử: Xin hãy truy cập trang nhà của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam <https://www.ochealthinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/quality-services-compliance/grievances-and-appeals>.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN– VĂN PHÒNG SỞ Y TẾ TIỂU BANG CALIFORNIA

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân sự với Văn Phòng Sở Y Tế Tiểu Bang California- Văn Phòng Dân Quyền bằng cách gọi điện thoại, gửi đơn, hoặc điện tử:

- Điện thoại: Xin gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị có vấn đề về nghe và nói, xin hãy gọi số **711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp Viễn Thông California)**.
- Gửi đơn: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư tới:

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

Đơn khiếu nại có thể được truy cập tại:

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

- Thư điện tử: Xin gửi thư điện tử email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu quý vị cho rằng mình bị phân biệt đối xử dựa trên vấn đề chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hay giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân sự với Bộ Y Tế Hoa Kỳ- Văn Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe và Nhân Sinh- Văn Phòng Dân Quyền bằng cách gọi điện thoại, gửi đơn, hoặc mạng điện tử:

- Điện thoại: Xin gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị có vấn đề về nghe và nói, xin hãy gọi số **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Gửi đơn: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

- Đơn khiếu nại cũng được truy cập tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Mạng điện tử: Xin hãy truy cập trang nhà của Văn Phòng Dân Quyền Khiếu Nại tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Tại Sao Đọc Sổ Tay Đây Là Quan Trọng?

Chúng tôi chào mừng quý vị đến với Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam và Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Medi-Cal (MHP). Chúng tôi chuyên cung cấp các dịch vụ dành cho các cư dân quận Cam thụ hưởng Medi-Cal. Thông qua chương trình này, quý vị cao niên, người lớn, trẻ em và thanh thiếu niên có thể nhận được các dịch vụ tâm thần sau đây. Xin hãy đọc tài liệu này cẩn thận. Sổ tay bao gồm các thông tin quan trọng mà quý vị cần biết. Sổ tay này sẽ giúp quý vị biết làm thế nào để nhận được dịch vụ tâm thần chuyên khoa Medi-Cal qua chương trình tâm thần của Quận. Sổ tay này sẽ giải thích về các quyền lợi của quý vị và làm thế nào để nhận được các dịch vụ. Sổ tay cũng sẽ giải đáp các câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết thêm:

- Làm thế nào để nhận được các dịch vụ tâm thần chuyên khoa
- Các quyền lợi của quý vị
- Phải làm gì khi có câu hỏi hoặc vấn đề
- Quyền lợi và trách nhiệm của người thụ hưởng Medi-Cal

Nếu quý vị không đọc sổ tay vào lúc này, quý vị nên giữ lại và đọc vào lúc khác. Sổ tay này và các tài liệu văn bản khác có thể được truy cập trên mạng tại chương trình sức khỏe tâm thần http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/medi_cal. Mẫu sổ tay bằng giấy in từ chương trình sức khỏe tâm thần cũng được cung cấp miễn phí trong vòng năm (5) ngày kể từ khi quý vị yêu cầu. Hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần Quận Cam nếu quý vị muốn có một mẫu bằng giấy in. Hãy sử dụng sổ tay này như một phần thông tin bổ sung cho các thông tin quý vị nhận được khi gia nhập chương trình Medi-Cal.

Quý vị có cần sổ tay này bằng ngôn ngữ của quý vị hay bằng một hình thức khác hay không?

Nếu quý vị nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh thì sẽ có dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị. Hãy gọi Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Dịch Vụ Phục Hồi Quận Cam. Chương trình giúp đỡ tâm thần (MHP) luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Quý vị cũng có thể gọi cho chương trình y tế tâm thần số (800) 723-8641 nếu quý vị muốn có một cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu khác bằng các hình thức như khổ chữ lớn, chữ nổi Braille, hoặc bằng âm thanh. MHP sẽ giúp đỡ quý vị.

Nếu quý vị muốn có sổ tay này hoặc các tài liệu khác bằng ngôn ngữ ngoài tiếng Anh, hãy gọi cho MHP. Chương trình này sẽ giúp quý vị bằng ngôn ngữ của mình qua điện thoại. Thông tin này cũng được phát hành bằng những ngôn ngữ sau.

Tiếng Ả rập

رفوتم يف فيبرعلا . لوصحلل بلع فحسن لصنا جمانربب فحصللا مجوملا (mental health plan) (لع مقرلا 723-8641) 800).

الله لا يهلك

Tiếng Trung Quốc

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1 (800) 723-8641

Tiếng Farsi:

يسراف دوجوم دشابيم. يارب تفايرد فحسن يسراف افطل نا ٠٠ اب "حرط يناور تشادهب" جنروا يتناك م (ايب اب چا)

نيا مجرتفد هب نابز

فرام نفلک ٠٠٨ (٣٢٧-١٤٤٨) سلامت ديریگب.

Tiếng Hàn Quốc:

이 책자는 한국어 에서 구할 수 있습니다. 책자를 구하고 싶다면 mental health plan 연락처(800) 723-8641 에 전화하세요.

Tiếng Tây Ban Nha:

Este folleto está disponible en español. Para obtener una copia, por favor comuníquese con mental health plan (Plan de Salud Mental) al (800) 723-8641.

Tiếng Việt:

Sổ tay này có sẵn bằng tiếng Việt. Để có được bản sao, xin vui lòng liên lạc văn phòng MHP qua số điện thoại (800) 723-8641.

Trách nhiệm của Chương Trình Y Tế Tâm Thần MHP là gì?

Chương trình y tế tâm thần MHP có các trách nhiệm như sau:

- Kiểm tra xem quý vị có hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ tâm thần chuyên khoa của quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp hay không.
- Đánh giá để xác định quý vị có cần dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần để giúp quý vị biết làm thế nào để nhận được dịch vụ y tế tâm thần. Số điện thoại miễn phí 1-800-723-8641.
- Có đầy đủ các bác sĩ chuyên khoa gần nơi cư trú để bảo đảm quý vị có thể nhận được chương trình dịch vụ y tế tâm thần (MHP) nếu quý vị cần.
- Thông báo và hướng dẫn cho quý vị về các dịch vụ y tế tâm thần của MHP.
- Cung cấp các dịch vụ cho quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc qua thông dịch viên miễn phí (nếu cần) và cho quý vị biết các dịch vụ thông dịch này luôn sẵn sàng.
- Cung cấp cho quý vị các tài liệu được viết bằng các ngôn ngữ khác hoặc bằng các hình thức khác như chữ nổi Braille hoặc chữ khổ lớn. Thông tin này cũng được dịch sang các ngôn ngữ thông dụng như tiếng Ả rập, Trung Quốc, Farsi, Hàn Quốc, Tây Ban Nha, tiếng Việt bằng cả hai hình thức tài liệu và âm thanh.
- Gửi thông cáo cho quý vị khi có bất cứ sự thay đổi thông tin đáng kể nào trong sổ tay này, ít nhất 30 ngày trước ngày dự kiến thay đổi có hiệu lực. Một sự thay đổi được coi là đáng kể là khi có sự tăng hay giảm số lượng hoặc loại dịch vụ hiện có, hoặc nếu có sự tăng hay giảm số lượng các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, hoặc nếu có bất cứ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được qua MHP.
- Điều hợp chăm sóc cho quý vị với một chương trình khác hoặc qua hệ thống chuyển giao dịch vụ khi cần để tạo điều kiện chăm sóc và hướng dẫn cho

người thụ hưởng, bảo đảm sự chuyển giao dịch vụ hoàn thành, và bác sĩ mới nhận chăm sóc cho người thụ hưởng.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Ai có thể nhận được Medi-Cal?

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

- Quý vị có thu nhập lương tháng bao nhiêu
- Số tuổi của quý vị
- Số tuổi của các con mà quý vị nuôi dưỡng
- Quý vị có đang mang thai, bị khiếm thị hoặc có bệnh tật khác hay không
- Quý vị có Medicare hay không

Quý vị cũng phải đang sinh sống tại tiểu bang California mới đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Nếu quý vị nghĩ rằng mình hội đủ điều kiện để nhận Medi-Cal, hãy tìm hiểu cách nộp đơn dưới đây.

Tôi có thể nộp đơn xin Medi-Cal như thế nào?

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

- Gửi Thư: Xin Medi-Cal bằng cách điền mẫu đơn “Single Streamlined Application”, được cung cấp bằng Anh Ngữ và các ngôn ngữ khác tại

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

- Hãy gửi đơn đã hoàn tất đến văn phòng tại địa phương của quận.

**Santa Ana Social Services Agency
Regional Center
1928 S. Grand Ave., Bldg. B
Santa Ana, CA 92705**

- **Bằng điện thoại:** Muốn xin Medi-Cal qua điện thoại, quý vị hãy gọi văn phòng tại địa phương. Quý vị có thể gọi số (800) 281-9799.
- **Gặp trực tiếp:** Nếu quý vị muốn nộp đơn trực tiếp xin hãy đến văn phòng địa chỉ dưới đây. Tại đây, quý vị có thể được giúp đỡ điền đơn. Ngoài ra, nếu quý vị đang ở quận khác, hãy truy cập trang web với đường dẫn bên trên.

**Santa Ana Social Services Agency
Regional Center
1928 S. Grand Ave., Bldg. B
Santa Ana, CA 92705**

- **Trên mạng điện tử:** Hãy điền đơn trên mạng tại địa chỉ www.benefitscal.com hoặc www.coveredca.com. Đơn sẽ được bảo đảm chuyển đến cho văn phòng xã hội địa phương vì Medi-Cal được cung cấp tại quận.

**Santa Ana Social Services Agency
Regional Center
1928 S. Grand Ave., Bldg. B
Santa Ana, CA 92705**

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền đơn, hoặc có các câu hỏi, quý vị có thể gọi cho Cố Vấn Ghi Danh (CEC) miễn phí. Hãy gọi **1-800-300-1506**, hoặc tìm Cố Vấn Ghi Danh trên mạng tại <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Nếu quý vị vẫn có các câu hỏi về chương trình Medi-Cal, quý vị có thể tìm hiểu trên mạng tại địa chỉ

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

Các Dịch Vụ Khẩn Cấp Là Gì?

Dịch vụ khẩn cấp là các dịch vụ được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal đang có một bệnh trạng sức khỏe bất ngờ, kể cả bệnh tâm thần khẩn cấp. Bệnh trạng khẩn cấp là khi có triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau đớn trầm trọng) và các triệu chứng này có thể xảy ra bất cứ lúc nào đối với người bình thường:

- Sức khỏe của một người (hoặc đối với phụ nữ mang thai, sức khỏe của thai nhi) có thể bị tổn thương nghiêm trọng
- Những vấn đề nghiêm trọng đối với các chức năng của cơ thể
- Những vấn đề nghiêm trọng của bất cứ bộ phận hoặc phần nào của cơ thể

Tình trạng tâm thần khẩn cấp xảy ra khi một người bình thường nghĩ rằng một người nào đó:

- Đang gây ra một mối nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác bởi vì có những biểu hiện giống như bệnh tâm thần
- Không thể cung cấp điều gì hoặc ăn uống, hoặc không sử dụng quần áo hoặc không nơi cư trú bởi vì có những biểu hiện giống như bệnh tâm thần ngay tại lúc đó.

Các dịch vụ khẩn cấp được tài trợ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Các dịch vụ khẩn cấp không đòi hỏi sự chấp thuận trước. Chương trình Medi-Cal sẽ tài trợ các tình trạng bệnh khẩn cấp, dù là bệnh trạng về thể chất hoặc tâm thần (cảm xúc hoặc tâm trí). Nếu quý vị có Medi-Cal, quý vị sẽ không phải trả tiền khi đi đến phòng cấp cứu, ngay cả sau khi khám bệnh mà đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu nghĩ rằng quý vị có tình trạng khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến bất cứ bệnh viện hoặc cơ sở y tế nào để được giúp đỡ.

Tôi Có Được Cung Cấp Dịch Vụ Di Chuyển Đưa Đón Hay Không?

Các dịch vụ di chuyển đưa đón y tế không khẩn cấp và đưa đón thông thường sẽ được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không có phương tiện di chuyển, và cho những người có nhu cầu cần thiết về y tế để nhận một số dịch vụ được Medi-Cal tài trợ. Nếu quý vị cần sự trợ giúp phương tiện di chuyển, xin liên lạc với chương trình y tế quản trị (Managed Care) để biết thêm thông tin và được giúp đỡ. Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh vào chương trình y tế quản trị, và quý vị cần phương tiện di chuyển thông thường thì quý vị có thể liên lạc với dịch vụ y tế tâm thần để được giúp đỡ. Khi quý vị liên lạc với dịch vụ di chuyển y tế, họ sẽ hỏi thông tin về ngày giờ cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển thông thường thì trung tâm có thể sắp xếp và giúp quý vị liên lạc với công ty đưa đón để sắp xếp và chở quý vị đến (các) cuộc hẹn và trở về.

Tôi Sẽ Gọi Ai Nếu Có Ý Định Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người quen đang gặp khủng hoảng tâm lý, xin hãy gọi đường dây Ngăn Ngừa Tự Tử Quốc Gia số **988** or **1-800-273-TALK (8255)**.

Các cư dân tại địa phương đang trong cơn khủng hoảng tâm lý, và tham gia các chương trình sức khỏe y tế tâm thần tại địa phương xin gọi các đường dây sau đây:

The mobile Crisis Assessment Team (CAT): Gọi OC Links 24/7 số (855) 625-4657

24/7 Đường dây hỗ trợ cảm xúc: (877) 910-WARM / (877) 910-9276

Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần: (800) 723-8641

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT NẾU QUÝ VỊ HAY NGƯỜI QUEN CẦN SỰ GIÚP ĐỠ?

Làm thế nào để biết tôi cần sự giúp đỡ?

Nhiều người có những thời điểm khó khăn trong đời sống và có thể có vấn đề về sức khỏe tâm lý. Điều quan trọng cần nhớ là quý vị sẽ được giúp đỡ. Nếu quý vị hay người thân hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và quý vị cần sự giúp đỡ chuyên khoa tâm thần, quý vị nên liên lạc Chương Trình Y Tế Tâm Thần (MHP) hoặc gọi chương trình này ở số (800) 723-8641. Chương trình y tế quản trị cũng có thể giúp quý vị liên lạc chương trình y tế tâm thần nếu chương trình y tế quản trị không có dịch vụ đó. Chương trình y tế tâm thần cũng có thể giúp quý vị tìm bác sĩ cho các dịch vụ mà quý vị cần. Quý vị hãy liên lạc chương trình y tế tâm thần nếu quý vị hoặc người thân có một hay những dấu hiệu sau:

- Trầm cảm (hoặc cảm thấy tuyệt vọng, vô dụng, hoặc xuống tinh thần) hoặc cảm thấy không muốn sống.
- Mất hứng thú trong các sinh hoạt quý vị thường ưa thích
- Xuống cân hoặc lên cân quá nhiều trong thời gian ngắn
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Cử động chậm chạp hoặc cử động quá mức bình thường
- Cảm thấy mệt mỏi gần như mỗi ngày
- Cảm thấy vô dụng hoặc quá tội lỗi
- Khó suy nghĩ, tập trung, và/hoặc đưa ra quyết định
- Giảm cảm giác cần ngủ (cảm giác ‘tươi tỉnh’ sau khi chỉ ngủ vài giờ)
- Nhiều ý nghĩ rối loạn để tiếp tục

- Nói quá nhanh hoặc nói không thể ngừng lại
- Nghĩ rằng có người đang tìm bắt quý vị
- Nghe tiếng nói hoặc âm thanh mà người khác không nghe thấy
- Nhìn thấy những việc mà người khác không thấy
- Không thể đi làm hoặc đi học vì bị trầm cảm (hoặc cảm thấy tuyệt vọng, vô dụng, hoặc xuống tinh thần)
- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (không sạch sẽ)
- Gặp rắc rối trong việc giao tiếp với người khác
- Tránh né hoặc không tiếp xúc với người khác
- Thường xuyên khóc mà không có lý do
- Thường tức giận và 'nổi nóng' mà không có lý do
- Thay đổi tâm trạng thất thường
- Hầu như luôn cảm thấy lo sợ hoặc lo âu
- Có những hành vi mà người khác cho là lạ lùng hoặc kỳ quặc

Khi Nào Để Biết Trẻ Em Hay Thanh Thiếu Niên Cần Được Giúp Đỡ?

Quý vị có thể liên lạc với Chương Trình Y Tế Tâm Thần (MHP) ở số (800) 723-8641 hoặc chương trình y tế quản trị để yêu cầu một cuộc giám định cho con quý vị hay một trẻ vị thành niên nếu quý vị nghĩ rằng chúng đang có bất cứ vấn đề sức khỏe tâm thần. Nếu trẻ em hoặc thanh thiếu niên hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và sự đánh giá của chương trình tâm thần cho thấy trẻ em này cần các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa (MHP) được MHP tài trợ thì MHP sẽ sắp xếp cho con của quý vị nhận các dịch vụ này. Chương trình y tế quản trị cũng có thể giúp quý vị liên lạc với

MHP nếu họ nghĩ rằng con của quý vị cần dịch vụ y tế tâm thần mà chương trình y tế quản trị không có. Ngoài ra cũng có các dịch vụ dành cho những bậc cha mẹ cảm thấy quá mức chịu đựng khi làm cha/mẹ hoặc cha mẹ có vấn đề tâm thần.

Các điểm sau đây có thể giúp quý vị đánh giá xem con của quý vị có cần được giúp đỡ, như là có nhu cầu các dịch vụ y tế tâm thần hay không. Nếu có nhiều hơn một vấn đề hoặc một vấn đề tồn tại trong thời gian dài, thì có thể đó là vấn đề nghiêm trọng cần sự giúp đỡ chuyên khoa. Sau đây là một số dấu hiệu cần lưu ý:

- Khó tập trung hoặc ngồi yên, làm nguy hiểm bản thân, gây ra các vấn đề trong trường học.
- Lo âu hay sợ hãi quá mức làm xáo trộn cuộc sống hàng ngày
- Cảm thấy sợ hãi quá mức chịu đựng mà không rõ lý do, thỉnh thoảng mạch tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn bã và tránh tiếp xúc với người khác trong 2 tuần hoặc hơn làm xáo trộn cuộc sống hàng ngày
- Thay đổi tâm trạng thất thường gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Thay đổi nhiều trong hành vi
- Không ăn uống, ói mửa, hoặc sử dụng thuốc xổ (laxatives) làm sụt cân
- Uống rượu liên tục hoặc sử dụng chất kích thích
- Có những biểu hiện nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể làm hại tới bản thân hoặc người khác
- Có những ý định nghiêm trọng hoặc cố tình hãm hại chính mình hoặc tự tử
- Thích đánh nhau hoặc sử dụng vũ khí hoặc cố tình hại người khác

TIẾP NHẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ CHUYÊN KHOA

Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

Các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa là các dịch vụ y tế tâm thần dành cho những người bị bệnh tâm thần hoặc có vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ gia đình không thể điều trị được. Những căn bệnh hoặc vấn đề này đủ nghiêm trọng để gây trở ngại đến khả năng sinh hoạt trong đời sống hàng ngày. Các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa bao gồm:

- Các dịch vụ y tế tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Quản lý hồ sơ có mục tiêu
- Can thiệp về khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Các dịch vụ điều trị nội trú dành cho người lớn
- Các dịch vụ nội trú điều trị khủng hoảng
- Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Các dịch vụ điều trị tâm thần nội trú
- Các dịch vụ của cơ sở y tế tâm thần.
- Dịch vụ hỗ trợ bạn bè (chỉ dành cho người lớn trong vài quận hạt, nhưng trẻ em có thể nhận được các dịch vụ này thông qua chương trình EPSDT (Kiểm Tra Giám Định, Chẩn Bệnh, Điều Trị Sớm và Định Kỳ) cho dù đang sống ở quận nào.

Ngoài các dịch vụ tâm thần chuyên khoa kể trên, người hưởng thụ dưới 21 tuổi cũng được nhận các dịch vụ tâm thần qua chương trình EPSDT. Những dịch vụ này bao gồm:

- Các dịch vụ đặc biệt tại nhà

- Điều hợp việc chăm sóc đặc biệt
- Các dịch vụ điều trị về hành vi
- Nuôi dưỡng trị liệu

Nếu quý vị muốn biết thêm về chương trình y tế tâm thần chuyên khoa mà quý vị có thể nhận được, xin hãy xem phần “Phạm Vi Dịch Vụ” trong sổ tay này.

Làm Thế Nào Để Nhận Được Dịch Vụ Tâm Thần Chuyên Khoa?

Nếu nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể gọi Chương Trình Y Tế Tâm Thần (MHP) và yêu cầu một cuộc hẹn kiểm tra giám định sơ khởi. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí của quận. Quý vị cũng có thể yêu cầu được giám định bởi chương trình y tế quản trị nếu là thành viên. Nếu chương trình y tế quản trị quyết định rằng quý vị hội đủ các điều kiện cho dịch vụ tâm thần chuyên khoa, chương trình này sẽ giới thiệu quý vị chuyển sang dịch vụ tâm thần đó. Không có gì sai khi phải giám định các dịch vụ tâm thần. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ tâm thần qua dịch vụ y tế quản trị ngoài việc vẫn nhận các dịch vụ tâm thần chuyên khoa thông qua bác sĩ của quý vị nếu bác sĩ của quý vị nghĩ rằng điều này hoàn toàn hợp lý miễn là các dịch vụ này được điều hợp đúng và các dịch vụ không trùng hợp.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến MHP để nhận dịch vụ tâm thần chuyên khoa bởi một cá nhân hoặc một tổ chức bao gồm bác sĩ, trường học, thân nhân trong gia đình, giám hộ, chương trình y tế quản trị của Medi-Cal, hoặc các cơ quan của quận. Thông thường thì bác sĩ hoặc chương trình y tế quản trị của Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của quý vị, hoặc sự cho phép của cha mẹ hay người chăm sóc trẻ em, để làm giấy giới thiệu trực tiếp đến MHP. MHP không có quyền từ chối sự yêu cầu giám định sơ khởi để xác định quý vị có hội đủ tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ từ MHP hay không. Các dịch vụ tâm thần chuyên khoa được cung cấp qua một bác sĩ của MHP (như trung tâm điều trị tâm thần, các tổ chức trong cộng đồng, hoặc bác sĩ riêng).

Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Tâm Thần Chuyên Khoa Tại Đâu?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ tâm thần chuyên khoa tại quận nơi quý vị cư trú, và có thể bên ngoài quận nếu cần thiết. Chương Trình Y Tế Tâm Thần và Phục Hồi Quận Cam (MHP) cung cấp dịch vụ trong toàn quận. MHP có các dịch vụ tâm thần chuyên khoa dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và cao niên.

Các thanh thiếu niên dưới 21 tuổi sẽ được nhận thêm các dịch vụ trong chương trình EPSDT. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ này được cung cấp bởi MHP, xin gọi số (855) OC-LINKS từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều để được kết nối với nhân viên tâm lý, hoặc nhấn chuột vào nút OC Links Chat trong giờ trò chuyện trên mạng của OC Links:

<http://www.ocalinkinfo.com/bhs/about/nit/oclinks/>

MHP sẽ xác định nếu quý vị có cần các dịch vụ tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu quý vị cần thì MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một buổi giám định. Nếu quý vị không hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ tâm thần chuyên khoa, quý vị sẽ được giới thiệu chương trình y tế quản trị Medi-Cal hoặc một bác sĩ có trả tiền để xác định xem nếu quý vị cần dịch vụ tâm thần thông thường hay không. Nếu MHP hoặc bác sĩ dựa theo MHP từ chối, hạn chế, giảm bớt, trì hoãn, hoặc ngưng các dịch vụ quý vị cần hoặc nghĩ rằng mình cần phải có, quý vị sẽ được nhận được thư thông báo (gọi là “Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi”) từ MHP cho quý vị biết về lý do từ chối, và quý vị có quyền kháng cáo và/hoặc Điều Giải Tiểu Bang. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định này bằng cách kháng cáo. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin dưới đây về các quyền của quý vị khi nhận được thông báo và phải làm gì khi quý vị không đồng ý với quyết định của MHP.

MHP sẽ giúp quý vị tìm một bác sĩ để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần.

MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ gần nhà quý vị, hoặc trong phạm vi thời gian và địa điểm gần nhất để chăm sóc quý vị.

Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Tâm Thần Chuyên Khoa?

MHP phải đáp ứng các tiêu chuẩn của tiểu bang ấn định về thời gian cuộc hẹn khi làm hẹn cho quý vị nhận dịch vụ của MHP. MHP phải làm một cuộc hẹn cho quý vị sau đây:

- Trong vòng 10 ngày làm việc cho một yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu nhận dịch vụ với MHP;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho một bệnh trạng khẩn cấp
- Trong vòng 15 ngày làm việc cho một yêu cầu làm hẹn với một bác sĩ tâm thần; và
- Trong vòng 10 ngày làm việc từ cuộc hẹn trước đối với các bệnh trạng đang điều trị

Tuy nhiên, thời gian chờ đợi có thể lâu hơn nếu bác sĩ của quý vị cho rằng thời gian chờ đợi lâu là hợp lý và không gây nguy hiểm.

Ai Quyết Định Các Dịch Vụ Nào Sẽ Được Cấp Cho Tôi?

Quý vị, bác sĩ và MHP, tất cả đều có liên quan trong việc quyết định các dịch vụ nào sẽ được cấp cho quý vị qua chương trình MHP. Một chuyên viên có đủ kiến thức tâm lý sẽ gặp quý vị và sẽ giúp xác định các dịch vụ tâm thần chuyên khoa nào cần thiết cho quý vị. Quý vị không cần biết mình có bị triệu chứng tâm thần hay không hoặc có

tình trạng tâm thần cụ thể nào để được giúp đỡ. MHP sẽ giúp quý vị lấy thông tin này bằng một cuộc giám định về tình trạng bệnh của quý vị. Bác sĩ sẽ kiểm tra xem nếu quý vị có bị rối loạn sức khỏe tâm thần làm ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống hàng ngày hoặc nếu quý vị bị rối loạn tâm thần hoặc nghi ngờ quý vị bị rối loạn tâm thần có khả năng tác động tiêu cực đến đời sống nếu không nhận được sự chữa trị. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này trong lúc bác sĩ thực hiện việc đánh giá. Quý vị không cần phải có triệu chứng tâm thần hoặc triệu chứng tâm thần cụ thể nào để nhận các dịch vụ trong lúc chờ giám định.

Các thanh thiếu niên dưới 21 tuổi cũng có thể nhận được dịch vụ tâm thần chuyên khoa nếu có triệu chứng tâm thần gây ra bởi tổn thương, nằm trong chương trình chăm sóc phúc lợi trẻ em, giám sát trẻ vị thành niên, hoặc trải qua tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu dưới 21 tuổi, MHP phải cung cấp các dịch vụ giúp đỡ sửa chữa hoặc cải thiện triệu chứng tâm thần. Các dịch vụ duy trì, cải thiện, hoặc làm cho các triệu chứng dễ chịu hơn đều được cho là cần thiết y khoa.

Thông thường các dịch vụ phải được chấp thuận trước từ MHP. MHP sẽ sử dụng một chuyên viên tâm thần có kiến thức và khả năng để duyệt xét cho việc chấp thuận dịch vụ này. Quá trình duyệt xét này được gọi là chấp thuận các dịch vụ tâm thần chuyên khoa. Quá trình duyệt xét của MHP phải được tuân theo quy định cụ thể về thời gian. Đối với sự chấp thuận thông thường, MHP phải quyết định dựa theo yêu cầu của bác sĩ một cách nhanh chóng do tình trạng bệnh của quý vị bắt buộc. Ví dụ như MHP phải chấp thuận cấp tốc và gửi thông cáo dựa trên thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của bạn không trễ hơn 72 giờ sau khi dịch vụ được yêu cầu, nhưng không quá 14 ngày lịch sau khi MHP nhận được yêu cầu.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ yêu cầu, hoặc nếu MHP cần thêm thông tin từ bác sĩ và thêm dữ kiện, thời gian có thể được gia hạn thêm 14 ngày lịch. Một ví dụ về việc gia hạn thời gian cần thiết là khi MHP nghĩ rằng yêu cầu điều trị cho quý vị có thể được chấp thuận nếu MHP thu thập thêm thông tin từ bác sĩ của quý vị. Nếu MHP gia hạn thời gian duyệt xét theo yêu cầu của bác sĩ, thì quận sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo về sự gia hạn này.

Các dịch vụ cần phải được chấp thuận trước bao gồm: Dịch vụ hỗ trợ chuyên khoa tại gia, Dịch vụ phục hồi chuyên sâu ban ngày, Dịch vụ phục hồi ban ngày, Dịch vụ ổn định tâm lý hành vi, Dịch vụ nuôi dưỡng trị liệu. Quý vị có thể đặt câu hỏi cho MHP để biết thêm thông tin về quá trình dịch vụ được chấp thuận trước.

Hãy gọi cho MHP để yêu cầu thêm thông tin.

Nếu MHP quyết định không chấp thuận các dịch vụ, trì hoãn, hoặc ngưng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu thì MHP phải gửi thư Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi để cho quý vị biết về việc không được chấp thuận dịch vụ, cho quý vị biết có quyền gửi thư kháng cáo, và cung cấp thông tin về cách thức nộp đơn kháng cáo. Muốn biết thêm về quyền nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo khi quý vị không đồng ý với quyết định từ chối dịch vụ của MHP, hoặc thực hiện những việc quý vị không đồng ý, quý vị có thể xem Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi trang 35 của sổ tay này.

Y Tế Cần Thiết Là Gì?

Các dịch vụ quý vị nhận được phải là sự cần thiết về y tế và đáp ứng bệnh trạng của quý vị. Cho các cá nhân 21 tuổi trở lên, một dịch vụ y tế cần thiết là khi có lý do chính đáng và cần thiết để bảo vệ đời sống của quý vị, ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật, hoặc giảm bớt đau đớn nghiêm trọng.

Cho các cá nhân dưới 21 tuổi, dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ dùng để sửa chữa, duy trì, ủng hộ, cải thiện, hoặc làm cho bệnh trạng dễ chịu hơn. Các dịch vụ này sẽ được công nhận về mặt y tế và hỗ trợ bởi chương trình EPSDT.

Làm Thế Nào Để Nhận Các Dịch Vụ Tâm Thần Không Được MHP Tài Trợ?

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình y tế quản trị Medi-Cal, quý vị sẽ được nhận các dịch vụ tâm thần ngoại trú thông qua chương trình y tế quản trị Medi-Cal như sau:

- Giám định tâm thần và điều trị bao gồm cá nhân, nhóm, và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và tâm lý thần kinh, giám định tình trạng tâm thần.
- Dịch vụ ngoại trú dùng cho mục đích theo dõi các loại thuốc cai nghiện.
- Tư vấn tâm lý.
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, thuốc uống (xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc được tài trợ dưới chương trình Medi-Cal Có Trả Phí), các vật dụng, và thuốc bổ.

Để được nhận một trong các dịch vụ kể trên, hãy gọi trực tiếp đến chương trình y tế quản trị Medi-Cal. Nếu quý vị không có trong chương trình này, quý vị có thể nhận được các dịch vụ này từ bác sĩ riêng và các trung tâm có nhận Medi-Cal. MHP cũng có thể giúp quý vị tìm một bác sĩ hoặc trung tâm giúp đỡ quý vị hoặc hướng dẫn cách thức để tìm được bác sĩ hoặc trung tâm.

Bất cứ nhà thuốc tây nhận Medi-Cal nào cũng cấp các loại thuốc theo toa điều trị bệnh tâm thần. Xin lưu ý hầu hết các loại thuốc theo toa được phân phối bởi nhà thuốc đều được tài trợ bởi chương trình Medi-Cal Có Trả Phí, không phải từ MHP.

Làm Thế Nào Để Nhận Các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Y Khoa) Không Được MHP Tài Trợ?

Nếu quý vị có chương trình y tế quản trị, chương này có nhiệm vụ tìm bác sĩ cho quý vị. Nếu quý vị không có trong chương trình này và có loại Medi-Cal “bình thường”, có thể gọi là Medi-Cal Có Trả Phí, thì quý vị có thể đi bất cứ bác sĩ nào nhận Medi-Cal. Quý vị phải nói cho bác sĩ của mình biết rằng quý vị có Medi-Cal trước khi nhận các dịch vụ. Nếu không, quý vị sẽ phải trả chi phí cho các dịch vụ này.

Quý vị cũng có thể gặp bác sĩ ngoài chương trình cho việc kế hoạch hóa gia đình.

Phải Làm Gì Nếu Tôi Bị Nghiện Rượu Hoặc Ma Túy?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ điều trị nghiện rượu hoặc ma túy, hãy liên lạc với quận tại chương trình Hệ Thống Medi-Cal Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Quận Cam (DMC-ODS)

Quý vị có thể truy cập chương trình DMC-ODS bằng cách gọi cho đường dây dành cho Người Thụ Hưởng 800-723-8641, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Để biết thêm thông tin về chương trình ODS, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng ở số (855) 625-4657 thứ Hai đến thứ Sáu – từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Quý vị không cần làm gì thêm. Là một người thụ hưởng Medi-Cal, quý vị luôn được nhận các dịch vụ này nếu cần.

Quý vị có thể thăm trang nhà: www.ochealthinfo.com/dmc-ods bất cứ lúc nào.

Tại Sao Tôi Có Thể Cần Dịch Vụ Tâm Thần Nội Trú?

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

- Có những hành động gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác, hoặc phá hoại tài sản một cách đáng kể
- Không thể tự lo hoặc sử dụng thức ăn, quần áo, hoặc chỗ ở
- Có nguy cơ gây nguy hại tới bản thân
- Sụt giảm khả năng gần đây cho các sinh hoạt bình thường do tác động của các triệu chứng tâm thần
- Cần kiểm tra giám định tâm thần, điều trị bằng thuốc, hoặc một cách điều trị khác có thể được cung cấp trong bệnh viện.

LỰA CHỌN BÁC SĨ (NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ)

Làm thế nào để tìm được một bác sĩ chuyên khoa tâm thần cho các dịch vụ mà tôi cần?

MHP phải đăng trên mạng điện tử một danh sách các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ). Nếu quý vị có các câu hỏi về các bác sĩ hiện tại hoặc muốn được một danh sách cập nhật, hãy vào thăm trang nhà của MHP tại http://www.ochhealthinfo.com/bhs/about/medi_cal hoặc gọi số miễn phí của MHP. Quý vị cũng có thể xin một danh sách bằng giấy khi quý vị viết thư yêu cầu.

MHP có thể đặt ra một số giới hạn trong việc lựa chọn bác sĩ của quý vị. Khi mới bắt đầu nhận dịch vụ tâm thần chuyên khoa quý vị có thể yêu cầu MHP cung cấp cho quý vị ít nhất hai bác sĩ trong lần lựa chọn đầu tiên. MHP cũng phải cho phép quý vị quyền thay đổi bác sĩ. Nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ, MHP phải cho quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai bác sĩ đến mức có thể.

MHP có trách nhiệm bảo đảm rằng quý vị sẽ nhận các dịch vụ điều trị trong một thời gian ấn định và có đầy đủ các bác sĩ gần nơi quý vị cư trú để bảo đảm quý vị nhận được các dịch vụ tâm thần được tài trợ bởi MHP khi cần.

Cũng có khi các bác sĩ ký hợp đồng với MHP lựa chọn việc chấm dứt các dịch vụ tâm thần chuyên khoa. Các bác sĩ của MHP có thể ngưng hợp đồng với MHP, hoặc ngưng tiếp nhận các bệnh nhân tâm thần chuyên khoa Medi-Cal theo nguyện vọng của họ hoặc theo yêu cầu của MHP. Khi điều này xảy ra, MHP phải cố gắng gửi thư thông báo đến những người đang nhận dịch vụ tâm thần chuyên khoa từ bác sĩ đó. Thư thông báo sẽ được gửi tới người thụ hưởng dịch vụ 30 ngày lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày lịch sau khi MHP biết được bác sĩ này sẽ ngưng làm việc. Khi điều này xảy ra, MHP phải cho phép quý vị được tiếp tục nhận các dịch vụ từ bác sĩ đang rời khỏi MHP nếu quý vị và bác sĩ đó đồng ý. Đây được gọi là “điều trị tiếp tục” và sẽ được giải thích như sau:

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ bác sĩ hiện tại của tôi hay không?

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ tâm thần từ chương trình y tế quản trị Medi-Cal, quý vị có thể tiếp tục nhận sự chăm sóc từ bác sĩ đó ngay cả khi quý vị nhận các dịch vụ tâm thần từ bác sĩ của MHP miễn là các dịch vụ được điều hợp giữa các bác sĩ và các dịch vụ không giống nhau.

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận các dịch vụ tâm thần từ một MHP, một chương trình y tế quản trị, hoặc từ một bác sĩ nhận Medi-Cal thì quý vị có thể yêu cầu một sự “điều trị liên tục” để quý vị có thể tiếp tục điều trị với bác sĩ đó có thể lên đến 12 tháng với một số điều kiện nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn, tất cả những điều sau đây:

- Quý vị hiện đang điều trị với bác sĩ mà quý vị yêu cầu;
- Quý vị cần bác sĩ hiện tại để tiếp tục sự điều trị đang tiến hành, nếu không thì bệnh tâm thần sẽ nặng hơn nếu phải thay đổi bác sĩ mới;
- Bác sĩ này đáp ứng đầy đủ các quy định Medi-Cal của tiểu bang; và,
- Bác sĩ này đồng ý các điều khoản và điều kiện để có hợp đồng với MHP.

CÁC LOẠI PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn y tế cần thiết về tâm thần chuyên khoa thì các dịch vụ sau đây sẽ được cung cấp cho quý vị theo nhu cầu. Bác sĩ sẽ làm việc với quý vị để xác định các loại dịch vụ điều trị nào thích hợp nhất cho quý vị.

Dịch vụ y tế tâm thần

- Các dịch vụ y tế tâm thần là các dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình để giúp những người có bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng để thích nghi với các sinh hoạt hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm các việc mà các bác sĩ làm để giúp cho việc điều trị có hiệu quả tốt hơn cho những người nhận dịch vụ. Những việc này bao gồm: đánh giá để xem bệnh nhân có cần các dịch vụ này hay không, và dịch vụ đó có hiệu quả hay không; lập kế hoạch để xác định mục

tiêu của sự điều trị về tâm thần và những dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp, và nguồn “hỗ trợ phụ thuộc”, nghĩa là làm việc với những thành viên trong gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của bệnh nhân (nếu bệnh nhân cho phép) để giúp bệnh nhân có khả năng tốt hơn hoặc duy trì các khả năng sinh hoạt hàng ngày. Các dịch vụ y tế tâm thần có thể được cung cấp tại trung tâm điều trị tâm thần hoặc văn phòng của bác sĩ, hoặc từ xa qua điện thoại hoặc điều trị qua viễn thông (telehealth), hoặc tại nhà của bệnh nhân, hoặc tại một cơ sở trong cộng đồng.

Các dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc

- Các dịch vụ này bao gồm cung cấp toa thuốc, thuốc uống, theo dõi giám sát các loại thuốc tâm thần; và hướng dẫn liên quan đến các loại thuốc tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc có thể được cung cấp tại trung tâm điều trị tâm thần hoặc văn phòng bác sĩ, trên điện thoại, hoặc tại nhà quý vị hoặc tại trung tâm cộng đồng.

Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu

- Các dịch vụ này trợ giúp trong việc tiếp nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, chuẩn bị học nghề, huấn luyện, phục hồi, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác mà những người có bệnh tâm thần khó tự mình xin được. Quản lý hồ sơ có mục tiêu bao gồm nhưng không giới hạn việc lập kế hoạch; truyền đạt, điều hợp, và giới thiệu; theo dõi cung cấp dịch vụ để bảo đảm bệnh nhân nhận được dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ hoạt động hữu hiệu; và theo dõi sự tiến bộ của bệnh nhân.

Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng

- Các dịch vụ này dành cho những tình trạng khẩn cấp cần được trợ giúp ngay lập tức. Mục tiêu của dịch vụ can thiệp khủng hoảng là để giúp những người trong cộng đồng để họ không phải vào bệnh viện. Sự can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được tiến hành tại trung tâm hoặc văn

phòng của bác sĩ, hoặc điều trị qua điện thoại viễn thông, hoặc tại nhà của bệnh nhân, hoặc tại một cơ sở trong cộng đồng.

Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng

- Dịch vụ này dành giúp đỡ những tình trạng khẩn cấp cần được quan tâm ngay lập tức. Sự can thiệp ổn định khủng hoảng có thể kéo dài ít hơn 24 giờ và phải được tiến hành tại một trung tâm chăm sóc sức khỏe “24 giờ” có giấy phép điều hành, tại một chương trình ngoại trú của bệnh viện, hoặc tại một cơ sở được cấp chứng chỉ hoạt động để cung cấp các dịch vụ ổn định khủng hoảng này.

Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Tại Nhà Cho Người Lớn

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị tâm thần và giúp đỡ kỹ năng cho những người đang sống trong các dịch vụ y tế chuyên cung cấp các dịch vụ điều trị nội trú tại gia cho những người có bệnh tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không tài trợ chi phí ăn ở trong dịch vụ điều trị nội trú tại nhà cho người lớn.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Về Khủng Hoảng

- Các dịch vụ này cung cấp dịch vụ điều trị tâm thần và giúp đỡ kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tâm thần nặng hoặc khủng hoảng cảm xúc, nhưng không cần thiết phải được điều trị trong bệnh viện tâm thần. Các dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần trong một cơ sở có giấy phép. Medi-Cal không tài trợ chi phí ăn ở trong cơ sở điều trị nội trú cho người lớn bị khủng hoảng.

Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày

- Đây là chương trình điều trị tâm thần có cấu trúc dành cho một nhóm người có nguy cơ nhập viện hoặc cơ sở chăm sóc y tế 24-giờ. Chương trình kéo dài ít

nhất 3 giờ một ngày. Mọi người có thể trở về nhà của họ vào ban đêm.
Chương trình này bao gồm các kỹ năng sinh hoạt và các giải pháp trị liệu.

Dịch Vụ Phục Hồi Trị Liệu Ban Ngày

- Đây là chương trình điều trị tâm thần có cấu trúc được thiết lập để giúp những người bệnh tâm thần học và phát triển những kỹ năng đối phó và sinh hoạt để ổn định các triệu chứng bệnh tâm thần một cách hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất 3 giờ một ngày. Bao gồm các sinh hoạt gây dựng kỹ năng và trị liệu.

Dịch Vụ Điều Trị Tâm Thần Tại Bệnh Viện

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một bệnh viện chuyên khoa tâm thần dựa trên quyết định của một chuyên gia sức khỏe tâm thần cho rằng bệnh nhân cần được điều trị sức khỏe tâm thần đặc biệt 24-giờ.

Các Dịch Vụ Của Trung Tâm Y Tế Tâm Thần

- Các dịch vụ này được cung cấp trong một trung tâm y tế tâm thần 24-giờ có giấy phép chuyên điều trị phục hồi cho các bệnh tâm thần nghiêm trọng. Các trung tâm y tế tâm thần này phải có sự thỏa thuận với một bệnh viện hoặc trung tâm y tế gần đó để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của những bệnh nhân trong trung tâm y tế.

Có các dịch vụ đặc biệt dành cho các trẻ em, thanh thiếu niên dưới 21 tuổi hay không?

Những người thụ hưởng dịch vụ dưới 21 tuổi có thể nhận thêm các dịch vụ Medi-Cal thông qua chương trình EPSDT (Kiểm Tra-Giám Định-Điều Trị Sớm và Định Kỳ).

Để hội đủ điều kiện nhận chương trình EPSDT, các em phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần. EPSDT tài trợ các dịch vụ cần thiết để duy trì, cải thiện sức khỏe tâm thần được coi là giúp ích cho sức khỏe tâm thần và ngược lại cần thiết về mặt y tế và do đó sẽ được tài trợ qua chương trình EPSDT.

Nếu quý vị có các câu hỏi về chương trình EPSDT xin hãy gọi số 800-723-8641 hoặc thăm trang nhà của EPSDT

MHP cũng có các dịch vụ sau đây dành cho trẻ em, thanh thiếu niên dưới 21 tuổi: Hành Vi Trị Liệu (TBS), Điều Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu (ICC), Các Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà (IHBS), và Dịch Vụ Nuôi Dưỡng Trị Liệu.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu (TBS)

Dịch vụ hành vi trị liệu (TBS) là một dịch vụ chuyên sâu, dành cho cá nhân, tập trung điều trị ngoại trú ngắn hạn cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Các cá nhân nhận các dịch vụ này phải có những rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua một giai đoạn căng thẳng hoặc gặp khủng hoảng trong cuộc sống và cần các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn, cụ thể để đạt được kết quả được đề ra trong bản kế hoạch điều trị.

TBS là một loại dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa được cung cấp qua Chương Trình Y Tế Tâm Thần (MHP) nếu các em có những vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để được nhận dịch vụ TBS các em phải đang nhận dịch vụ tâm thần, dưới 21 tuổi, và có Medi-Cal toàn phần.

- Nếu các em đang sống tại nhà, một chuyên viên TBS có thể làm việc riêng với các em để giúp giảm thiểu các vấn đề nghiêm trọng về hành vi và để giữ cho các em không cần phải điều trị ở cấp cao hơn, như là điều trị nội trú theo nhóm nhỏ dành cho những trẻ em, thiếu niên, và thanh niên có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc.
- Nếu các em đang ở trong một trung tâm điều trị theo nhóm dành cho trẻ em, thiếu niên, và thanh niên có những vấn đề rất nghiêm trọng về cảm xúc, thì một chuyên viên TBS sẽ làm việc với các em để giúp chuyển sang hình thức điều trị thấp hơn, như nhà nuôi dưỡng hoặc trở về nhà của các em.
- TBS sẽ hướng dẫn các em và gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ, học những phương cách mới để điều trị các vấn đề hành vi, và những phương cách để gia tăng các hành vi tốt giúp cho các em thành công. Các em sẽ cùng với chuyên viên TBS, gia đình, người chăm sóc, hoặc người giám hộ làm việc cùng nhau để tập trung vào các vấn đề về hành vi trong một thời gian ngắn, cho đến khi các em không còn cần sự giúp đỡ của TBS. Các em sẽ có một kế hoạch TBS, ghi rõ những sự việc mà các em, gia đình, người chăm sóc hoặc giám hộ, và chuyên viên TBS sẽ làm trong trị liệu, và thời gian và địa điểm trị liệu tiến hành. Chuyên viên TBS sẽ làm việc với các em tại hầu hết những nơi mà các em cần sự giúp đỡ về hành vi. Những nơi này bao gồm nhà của các em, nhà nuôi dưỡng, nhà điều trị theo nhóm, trường học, chương trình điều trị ban ngày, và các nơi khác trong cộng đồng.

Điều Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu (ICC)

Điều hợp chăm sóc chuyên sâu (ICC) là một dịch vụ quản lý hồ sơ có mục tiêu, bao gồm việc đánh giá, lập kế hoạch, và điều hợp các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi, hội đủ điều kiện Medi-Cal toàn phần, và hội đủ tiêu chuẩn cần thiết về y khoa cho dịch vụ này.

Các thành phần của dịch vụ ICC bao gồm đánh giá; lập kế hoạch và áp dụng dịch vụ; theo dõi và điều chỉnh; và chuyển tiếp. Các dịch vụ ICC được cung cấp theo các

nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi (ICPM), bao gồm việc thành lập Nhóm Gia Đình và Trẻ Em (CFT) để tạo ra sự liên kết hợp tác giữa trẻ em và gia đình, và với hệ thống liên quan phục vụ trẻ em.

Các dịch vụ CFT bao gồm những nguồn hỗ trợ chính thức (như điều hợp chăm sóc sức khỏe, các bác sĩ, và những người quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), những nguồn hỗ trợ tự nhiên (như thân nhân trong gia đình, người hàng xóm, bạn bè và giới tu sĩ), và những cá nhân cùng làm việc với nhau để lập ra và áp dụng kế hoạch cho các em, và có trách nhiệm hỗ trợ các em và gia đình đạt được các mục tiêu. ICC cũng cung cấp một Điều Hợp Viên có nhiệm vụ:

- Bảo đảm các dịch vụ y khoa cần thiết được sử dụng, điều hợp và cung cấp dựa theo ưu điểm cá nhân, theo lợi ích cá nhân và phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ.
- Bảo đảm các dịch vụ và hỗ trợ đáp ứng đúng nhu cầu của trẻ em.
- Tạo ra mối quan hệ hợp tác giữa trẻ em, gia đình và các hệ thống tham gia cung cấp các dịch vụ.
- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc trong việc đáp ứng các nhu cầu của trẻ em.
- Giúp thành lập CFT và cung cấp sự hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và điều hợp việc chăm sóc giữa các bác sĩ và hệ thống phục vụ trẻ em để các em được phục vụ ngay trong cộng đồng.

Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà

Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà (IHBS) là dịch vụ dành cho cá nhân, giúp đỡ dựa theo ưu điểm cá nhân được thành lập để thay đổi hoặc làm cải thiện tình trạng tâm thần ảnh hưởng đến khả năng sinh hoạt của trẻ em, nhằm mục đích giúp trẻ em/gia đình

có khả năng sinh hoạt tốt tại nhà và cộng đồng và cải thiện khả năng trẻ em/gia đình khả năng sinh hoạt tốt tại nhà và cộng đồng.

Các dịch vụ IHBS được cung cấp theo kế hoạch điều trị cá nhân, do CFT lập ra theo các nguyên tắc của ICPM, và phù hợp với kế hoạch dịch vụ tổng quát của gia đình, bao gồm, nhưng không giới hạn, trong việc đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi, và hỗ trợ. IHBS được cung cấp cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi, hội đủ điều kiện Medi-Cal toàn phần, và đủ tiêu chuẩn cần thiết về y khoa cho dịch vụ này.

Dịch Vụ Nuôi Dưỡng Trị Liệu

Mô hình dịch vụ TFC cho phép cung cấp các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa, ngắn hạn, chuyên sâu, chấn thương tâm lý, và theo nhu cầu cá nhân, cho những trẻ em dưới 21 tuổi, có những nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ bao gồm lập kế hoạch, phục hồi và hỗ trợ. Trong TFC, trẻ em được các phụ huynh trong dịch vụ TFC được huấn luyện, giám sát và hỗ trợ chặt chẽ.

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Qua Điện Thoại hoặc Chăm Sóc Sức Khỏe Viễn Thông

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Qua Điện Thoại hoặc Chăm Sóc Sức Khỏe Viễn Thông được cung cấp như sau:

- Dịch Vụ Điều Trị Tâm Thần
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Khủng Hoảng
- Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Tiêu
- Phối Hợp Điều Trị Chuyên Sâu
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Bạn Bè

Vài dịch vụ sau đây có thể được cung cấp qua điện thoại hoặc sức khỏe viễn thông như sau:

- Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày
- Dịch Vụ Trị Liệu Ban Ngày
- Dịch Vụ Điều Trị Tại Nhà Cho Người Lớn
- Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Tại Nhà
- Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng

Các dịch vụ không thể cung cấp qua điện thoại hoặc chăm sóc viễn thông như sau:

- Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần
- Dịch Vụ Tâm Thần Nội Trú
- Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi
- Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà
- Dịch Vụ Nuôi Dưỡng Trị Liệu**
-

QUYẾT ĐỊNH TRÁI NGƯỢC QUYỀN LỢI CỦA MHP

Tôi Có Những Quyền Nào Nếu MHP Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Nghĩ Rằng Tôi Cần?

Nếu MHP hoặc bác sĩ thay mặt cho MHP từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn, hoặc ngưng cung cấp dịch vụ mà quý vị muốn hoặc nghĩ rằng mình cần, quý vị có quyền nhận được một thông cáo gọi là “Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi” từ MHP. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định này bằng cách khiếu nại.

Các đoạn dưới đây sẽ giải thích quyền nhận thông cáo và phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP.

Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Là Gì?

Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi (Adverse Benefit Determinations) được định nghĩa là bất cứ trường hợp nào sau đây được quyết định bởi MHP:

1. Sự từ chối hay giới hạn duyệt xét của một dịch vụ được yêu cầu bao gồm cả quyết định dựa trên loại và cấp độ dịch vụ, cần thiết về y khoa. Nếu MHP của quý vị hoặc một trong những bác sĩ quyết định rằng quý vị không hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ tâm thần chuyên khoa vì lý do quý vị không đủ tiêu chuẩn cần thiết về y khoa, sự phù hợp, thiết lập, hoặc hiệu quả của dịch vụ được tài trợ.
2. Sự cắt giảm, tạm ngưng hoặc ngừng cung cấp một dịch vụ đã được duyệt xét trước;
3. Từ chối, một phần hoặc toàn phần chi trả cho dịch vụ;
4. Không cung cấp các dịch vụ kịp thời;
5. Không hành động trong thời gian cần thiết để giải quyết khiếu nại và kháng cáo (nếu quý vị khiếu nại với MHP và MHP không gửi văn thư về việc khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với MHP và MHP không gửi văn thư cho quý vị về việc kháng cáo trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp kháng cáo cấp tốc và không nhận được sự trả lời trong vòng 72 tiếng); hoặc
6. Từ chối yêu cầu của người thụ hưởng về việc giải quyết trách nhiệm tài chính.

Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Là Gì?

Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi là một văn thư mà MHP sẽ gửi đến nhà quý vị nếu MHP từ chối, hạn chế, trì hoãn, hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và bác sĩ dịch vụ tin rằng quý vị cần. Điều này bao gồm sự từ chối thanh toán cho

dịch vụ, từ chối dựa trên việc cho rằng các dịch vụ không được chi trả, từ chối dựa trên việc cho rằng các dịch vụ đó là không cần thiết y tế, từ chối rằng dịch vụ đó được phân phối sai, hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp một trách nhiệm tài chính. Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết rằng nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ theo các tiêu chuẩn về thời gian cung cấp dịch vụ của MHP.

Thời Điểm Thông Báo

MHP phải gửi thư cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày chấm dứt, đình chỉ, hoặc cắt giảm dịch vụ tâm thần chuyên khoa đã được cho phép trước. Chương trình cũng phải gửi thư cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán hoặc quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn, hoặc sửa đổi tất cả hoặc một phần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.

Có Phải Lúc Nào Tôi Cũng Sẽ Nhận Được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Hay Không?

Có một số trường hợp quý vị có thể nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo với Chương Trình của Quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu điều giải tiểu bang khi những điều này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu điều giải công bằng có trong sổ tay này. Thông tin cũng sẽ có sẵn trong văn phòng bác sĩ.

Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Gì?

Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi sẽ cho quý vị biết:

- Quyết định của MHP có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận các dịch vụ.

- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do của sự quyết định.
- Các quy luật của tiểu bang và liên bang đã được áp dụng để đưa ra quyết định
- Các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP.
- Cách thức nộp đơn kháng cáo với MHP.
- Cách thức yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của MHP về sự kháng cáo của quý vị.
- Các thủ tục kháng cáo cấp tốc hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang cấp tốc.
- Làm thế nào để được giúp đỡ kháng cáo hoặc yêu cầu điều giải tiểu bang
- Quyền của quý vị được tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo hoặc điều giải Tiểu Bang, các cách thức yêu cầu tiếp tục dịch vụ này, và liệu chi phí của các dịch vụ này có được chi trả bởi Medi-Cal hay không.
- Khi quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi?

Khi nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi, quý vị phải đọc tất cả nội dung trong thư một cách cẩn thận. Nếu có điều gì không hiểu thì MHP có thể giải đáp cho quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Nếu MHP cho biết các dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt hoặc bị cắt giảm và quý vị không đồng ý với quyết định này, thì quý vị có quyền nộp đơn kháng cáo quyết định đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ cho đến khi có quyết định về sự kháng cáo hoặc quyết định của Phiên Điều Giải Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ, trong vòng 10 ngày sau khi nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi, hoặc trước ngày mà sự thay đổi có hiệu lực.

TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG CÁO

Nếu không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn từ MHP thì phải làm sao?

MHP phải có một tiến trình để giúp quý vị giải quyết khiếu nại hoặc các vấn đề khác liên quan đến các dịch vụ tâm thần chuyên khoa quý vị muốn hoặc đang được nhận. Đây được gọi là tiến trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm những điều sau đây:

1. **Tiến trình khiếu nại:** Bày tỏ sự không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ tâm thần chuyên khoa hoặc MHP.
2. **Tiến trình kháng cáo:** duyệt xét lại các quyết định (ví dụ như từ chối, ngưng cung cấp hoặc cắt giảm các dịch vụ) cho các dịch vụ tâm thần chuyên khoa của MHP hoặc bác sĩ.
3. **Tiến trình điều giải tiểu bang:** tiến trình yêu cầu một buổi điều giải dưới sự chủ tọa của một vị thẩm phán hành chính nếu MHP từ chối kháng cáo của quý vị.

Nộp đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang sẽ không gây điều gì bất lợi cho quý vị và không ảnh hưởng gì đến các dịch vụ quý vị đang nhận. Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ cần thiết, và giải quyết các vấn đề đối với dịch vụ y tế tâm thần. Sự khiếu nại và kháng cáo sẽ giúp MHP có được thông tin cần thiết để cải thiện các dịch vụ. Sau khi xem xét sự khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị, MHP sẽ gửi thư thông báo kết quả sau cùng đến quý vị và những người có liên quan. Khi Phiên Điều Giải Tiểu Bang có quyết định, Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang sẽ gửi thư thông báo kết quả sau cùng đến quý vị và những người có liên quan. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về mỗi thủ tục giải quyết vấn đề, ở đoạn dưới đây.

Tôi Có Thể Được Giúp Đỡ Để Nộp Đơn Khiếu nại, Kháng Cáo hoặc Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?

MHP của quý vị sẽ giải thích cho quý vị biết các tiến trình này, và phải giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang. MHP cũng có thể xác định xem quý vị có hội đủ điều kiện để “Kháng Cáo Cấp Tốc”, nghĩa là tiến trình giải quyết sẽ nhanh hơn vì tình trạng sức khỏe và/hoặc sự ổn định bệnh trạng có nguy cơ suy sụp. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác đại diện cho quý vị để làm việc, kể cả bác sĩ chuyên khoa tâm thần của quý vị.

Nếu quý vị cần sự giúp đỡ, xin gọi số 866-308-3074 hoặc TTY 866-308-3073.

MHP phải cung cấp sự hỗ trợ hợp lý cho quý vị trong việc điền đơn và làm các bước thủ tục liên quan đến vấn đề khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị. Việc này bao gồm nhưng không giới hạn bằng việc cung cấp người thông dịch và những số điện thoại cho những người khiếm khuyết và thông dịch viên được đào tạo phiên dịch.

Tiểu Bang có thể giúp gì cho tôi khi tôi có câu hỏi hoặc vấn đề?

Quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Thanh Tra của sở Y Tế từ thứ Hai đến thứ Sáu – từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (ngoại trừ ngày lễ), hoặc bằng điện thoại ở số **(888) 452-8609** hoặc bằng thư điện tử tại MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Xin lưu ý: Thư điện tử không được bảo mật. Quý vị không nên viết thông tin cá nhân trong các thư điện tử.

Quý vị cũng có thể được giúp đỡ pháp lý miễn phí tại văn phòng giúp đỡ pháp lý địa phương hoặc các tổ chức khác. Quý vị cũng có thể liên lạc với **Văn Phòng Xã Hội Tiểu Bang** (CDSS) để hỏi về các quyền yêu cầu phiên điều giải bằng cách liên lạc

với đội **Điều Tra Công Khai và Đáp Ứng** tại số (800) 952-5253 (số TTY gọi (800) 952-8349

TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là bày tỏ sự không hài lòng về bất cứ việc gì liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa mà không thuộc phạm vi giải quyết của tiến trình Kháng Cáo và Điều Giải Tiểu Bang.

Tiến Trình Khiếu Nại Là Gì?

Tiến trình khiếu nại là một tiến trình của MHP để xem xét các vấn đề khiếu nại hoặc than phiền của quý vị về các dịch vụ của MHP.

Quý vị có thể khiếu nại bất cứ lúc nào bằng lời nói hoặc bằng văn thư và việc khiếu nại sẽ không làm cho quý vị mất quyền hạn hoặc các dịch vụ. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại bác sĩ của quý vị sẽ không gặp vấn đề gì.

Quý vị có thể ủy quyền cho một người khác, người đại diện, hoặc bác sĩ của quý vị để hành động thay cho quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay cho quý vị, MHP có thể yêu cầu quý vị ký một đơn thư cho phép MHP được quyền tiết lộ thông tin của quý vị cho người đó.

Bất cứ người nào làm việc cho MHP để ra quyết định khiếu nại phải có đủ kiến thức và quyền hạn để quyết định và không được tham gia vào việc duyệt xét ở các cấp độ hoặc duyệt xét nào về các quyết định trước đó.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại MHP bất cứ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ tâm thần chuyên khoa hoặc có điều gì quan tâm liên quan tới MHP.

Tôi Phải Nộp Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?

Quý vị có thể gọi cho MHP để được hỗ trợ trong việc khiếu nại. Khiếu nại có thể được làm bằng lời nói hoặc bằng văn thư. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải viết thành văn bản. Nếu quý vị muốn khiếu nại bằng cách gửi đơn, MHP sẽ cung cấp bao thư có sẵn địa chỉ được đặt tại các văn phòng bác sĩ để quý vị có thể gửi đơn khiếu nại. Nếu quý vị không có bao thư ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi thư trực tiếp đến địa chỉ được chia sẻ trong phần đầu của sổ tay này.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khiếu Nại Của Tôi Được Nhận Hay Không?

Chương trình MHP phải gửi thư xác định đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Được Quyết Định?

MHP phải ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Thời gian để ra quyết định có thể được gia hạn thêm 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP nghĩ rằng cần thêm thông tin và sự trì hoãn này là có lợi cho quý vị. Một ví dụ khi sự trì hoãn có lợi ích cho quý vị khi MHP nghĩ rằng có thể giúp giải quyết khiếu nại của quý vị nếu cần thời gian để lấy thêm thông tin từ quý vị hoặc từ những người có liên quan.

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

Khi đã có quyết định về khiếu nại của quý vị, MHP sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện bằng thư về quyết định đó. Nếu MPH không thông báo cho quý vị hoặc những người có liên quan về quyết định trong vòng thời hạn thì MHP phải gửi cho quý vị Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi để thông báo rằng quý vị có quyền yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang. MHP phải gửi cho quý vị Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi vào ngày thời gian hết hạn. Quý vị cũng có thể gọi cho MHP để biết thêm chi tiết nếu quý vị không nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi.

Có Thời Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Không?

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

TIẾN TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC)

MHP phải cho quý vị được yêu cầu xem xét lại một quyết định của MHP mà quý vị không đồng ý và yêu cầu xem xét lại một số quyết định của MHP hoặc của bác sĩ về các dịch vụ tâm thần chuyên khoa. Quý vị có thể yêu cầu được xem xét lại bằng hai cách. Một cách là tiến trình kháng cáo thông thường. Một cách khác là tiến trình kháng cáo cấp tốc. Hai kháng cáo này rất giống nhau, tuy nhiên có những điều kiện cụ thể phải hội đủ cho kháng cáo cấp tốc. Những điều kiện cụ thể này sẽ được giải thích như sau:

Tiến Trình Kháng Cáo Thông Thường?

Tiến trình kháng cáo thông thường là một yêu cầu cho việc duyệt xét lại một quyết định được đưa ra bởi MHP hoặc bác sĩ của quý vị bao gồm việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà quý vị nghĩ mình cần. Nếu quý vị yêu cầu một kháng cáo thông thường, MHP có đến 30 ngày để duyệt xét lại. Nếu quý vị nghĩ việc chờ đợi 30 ngày sẽ có nguy hại cho sức khỏe của mình thì quý vị nên yêu cầu một “kháng cáo cấp tốc.”

Việc kháng cáo thông thường sẽ:

- Cho phép quý vị có thể kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng thư.
- Bảo đảm việc nộp đơn kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị hoặc bác sĩ của mình bất cứ hình thức nào.
- Cho phép quý vị được ủy quyền cho một người khác để hành động thay cho mình bao gồm bác sĩ của mình. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay cho mình, MHP sẽ yêu cầu quý vị ký đơn cho phép MHP được quyền tiết lộ thông tin của quý vị cho người đó.
- Được tiếp tục nhận các dịch vụ khi kháng cáo trong thời hạn quy định là 10 ngày kể từ ngày quý vị nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi được gửi tới hoặc đưa tận tay cho quý vị. Quý vị không phải trả chi phí cho các dịch vụ này trong khi chờ đợi kháng cáo được giải quyết. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu được tiếp tục các dịch vụ, và quyết định cuối cùng của kháng cáo công nhận các dịch vụ quý vị đang nhận phải bị cắt giảm hoặc chấm dứt quý vị có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ khi đang chờ đợi kháng cáo.
- Bảo đảm những nhân viên duyệt xét quyết định kháng cáo của quý vị hội đủ các kiến thức và quyền hạn để duyệt xét và không tham gia vào bất cứ các cấp độ duyệt xét hoặc quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện kiểm tra lại hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế, và bất cứ các tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quá trình kháng cáo.
- Cho phép quý vị có một cơ hội hợp lý để trình bày các bằng chứng và lời khai và đưa ra các lời khai pháp lý và thực tế, bằng cách trực tiếp hoặc gửi thư.
- Cho phép quý vị, người đại diện cho quý vị, hoặc người đại diện hợp pháp cho tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được đưa vào như bên kháng cáo.
- Cho quý vị biết kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị thông báo.
- Thông báo cho quý vị biết về quyền điều giải Tiểu Bang sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo với MHP.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo?

Quý vị có thể nộp kháng cáo với MHP trong các trường hợp sau đây:

- MHP hoặc các bác sĩ có hợp đồng với MHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận dịch vụ tâm thần chuyên khoa Medi-Cal vì không hội đủ các tiêu chí về mặt y tế.
- Bác sĩ của quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ tâm thần chuyên khoa và yêu cầu MHP chấp nhận, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của bác sĩ của quý vị hoặc thay đổi loại dịch vụ hoặc số lần cung cấp dịch vụ.
- Bác sĩ của quý vị yêu cầu MHP chấp thuận, nhưng MHP cần thêm thông tin để quyết định và không hoàn tất tiến trình duyệt xét đúng hẹn.
- MHP không cung cấp các dịch vụ trong thời hạn MHP quy định.
- Quý vị nghĩ rằng MHP không cung cấp các dịch vụ trong thời gian phù hợp với nhu cầu của quý vị.
- Khiếu nại của quý vị, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và bác sĩ của quý vị không đồng ý cho các dịch vụ chuyên khoa tâm thần mà quý vị cần.

Tôi Phải Kháng Cáo Như Thế Nào?

Quý vị hãy gọi cho MHP tại số (866) 308-3074 để được giúp đỡ trong việc kháng cáo. MHP sẽ cung cấp bao thư có sẵn địa chỉ tại các văn phòng bác sĩ để quý vị nộp kháng cáo. Nếu quý vị không có bao thư có sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ trên sổ tay này hoặc quý vị có thể nộp kháng cáo bằng email đến địa chỉ

AQISGrievance@ochca.com hoặc fax tới (714) 834-6575.

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

MHP sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện bằng thư quyết định của MHP về kháng cáo của quý vị. Thông báo này phải có những thông tin sau:

- Kết quả của tiến trình kháng cáo
- Ngày ra quyết định kháng cáo
- Nếu việc kháng cáo không được giải quyết theo nguyện vọng của quý vị, thông báo này phải có các thông tin về quyền điều giải Tiểu Bang và các thủ tục để nộp đơn điều giải Tiểu Bang.

Có Thời Hạn Chót Cho Việc Kháng Cáo Hay Không?

Quý vị phải kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi. Không có thời hạn chót trong việc kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi, quý vị có thể nộp kháng cáo này bất cứ lúc nào.

Khi Nào Có Quyết Định Cho Kháng Cáo Của Tôi?

MHP phải quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ ngày MHP nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Thời hạn để ra quyết định có thể được gia hạn thêm 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP nghĩ rằng việc lấy thêm thông tin và gia hạn này có lợi cho quý vị.

Một ví dụ về lợi ích cho sự trì hoãn này là khi MHP nghĩ rằng họ có thể chấp nhận kháng cáo của quý vị nếu MHP có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc bác sĩ của quý vị.

Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 30 Ngày Cho Quyết Định Kháng Cáo Của Tôi Thì Sao?

Tiến trình kháng cáo có thể nhanh hơn nếu hội đủ điều kiện để kháng cáo cấp tốc.

Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?

Kháng cáo cấp tốc là quyết định kháng cáo nhanh hơn. Tiến trình kháng cáo cấp tốc phải tuân theo các tiến trình tương tự như kháng cáo thông thường. Tuy nhiên, quý vị phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng cáo thông thường có thể khiến sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn. Tiến trình kháng cáo cấp tốc cũng phải tuân theo thời hạn khác với kháng cáo thông thường. MHP có 72 giờ để xem xét kháng cáo cấp tốc. Quý vị có thể yêu cầu bằng lời nói cho kháng cáo cấp tốc. Quý vị không cần phải gửi thư cho kháng cáo cấp tốc.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo Cấp Tốc?

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi tới 30 ngày cho kháng cáo thông thường có thể nguy hiểm đến cuộc sống, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc. Nếu MHP đồng ý rằng kháng cáo đã hội đủ các điều kiện cho việc kháng cáo cấp tốc, MHP sẽ xem xét kháng cáo cấp tốc trong vòng 72 giờ sau khi MHP nhận được kháng cáo. Thời hạn để ra quyết định có thể gia hạn tới 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc MHP cho thấy cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là lợi ích cho quý vị. Nếu MHP gia hạn thêm thời gian, MHP phải gửi thư cho quý vị giải thích lý do tại sao MHP gia hạn thêm thời gian.

Nếu MP quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện kháng cáo cấp tốc, MHP phải cố gắng liên lạc bằng lời nói cho quý vị và phải thông báo cho quý vị trong vòng hai ngày lịch để đưa ra lý do cho quyết định đó. Sau đó kháng cáo phải được tuân thủ theo thời hạn nhất định trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP rằng kháng cáo của quý vị không hội đủ các tiêu chí cho kháng cáo cấp tốc, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi MHP đã giải quyết kháng cáo cấp tốc của quý vị, MHP sẽ thông báo cho quý vị và các bên liên quan bằng lời nói và bằng gửi thư.

ĐIỀU GIẢI TIỂU BANG

Điều Giải Là Gì?

Điều Giải Tiểu Bang là một sự duyệt xét độc lập bởi một thẩm phán tòa hành chính làm việc cho sở Xã Hội Tiểu Bang, để bảo đảm rằng quý vị nhận được các dịch vụ tâm thần chuyên khoa mà quý vị được thụ hưởng dưới chương trình Medi-Cal. Quý vị có thể thăm trang nhà của Sở Xã Hội Tiểu Bang tại

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm thông tin.

Các Quyền Của Tôi Ở Phiên Điều Giải Tiểu Bang Là Gì?

Quý vị có các quyền như sau:

- Có một phiên điều giải trước thẩm phán tòa hành chính (hay được gọi là Điều Giải Tiểu Bang)
- Được cho biết cách thức để yêu cầu một buổi Điều Giải Tiểu Bang
- Được cho biết các quy luật thuyết trình có quản lý tại phiên Điều Giải Tiểu Bang
- Được tiếp tục nhận các dịch vụ khi đang yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một phiên Điều Giải Tiểu Bang trong thời hạn quy định.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Yêu Cầu Điều Giải Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang trong bất cứ các trường hợp này sau đây:

- Quý vị nộp đơn kháng cáo và nhận được thư thông báo kết quả kháng cáo cho biết rằng MHP từ chối kháng cáo của quý vị.
- Khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết kịp thời.

Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Yêu Cầu Điều Giải Tiểu Bang?

Hãy gọi cho Mental Health Plan số (800) 723-8641. Dịch vụ tâm thần quận Cam làm việc 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc thăm trang điện tử tại http://www.ocalthinfo.com/bhs/about/medi_cal

Quý vị có thể yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang như sau:

- Mạng điện tử:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Gửi thư: Gửi thư yêu cầu đến Sở Xã Hội Tiểu Bang tại địa chỉ được ghi trên Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi, hoặc gửi thư đến địa chỉ sau:

California Department of Social Services

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

Hoặc gửi fax tới: **916-651-5210** or **916-651-2789**.

Quý vị có thể yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang hoặc phiên Điều Giải Tiểu Bang Cấp Tốc:

- Bảng điện thoại: Hãy gọi Văn Phòng Tiểu Bang, số miễn phí tại **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, hoặc gọi văn phòng Điều Tra Công Khai và Đáp Ứng tại số **800-952-5253** hoặc TDD at **800-952-8349**.

Có Thời Hạn Cuối Cho Điều Giải Tiểu Bang Hay Không?

Có, quý vị có 120 ngày để yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang. Thời hạn 120 ngày được bắt đầu kể từ ngày MHP gửi cho quý vị quyết định kết quả kháng cáo, hoặc kể từ ngày sau khi đóng dấu bưu điện kết quả quyết định kháng cáo của MHP.

Nếu quý vị không nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Giải Tiểu Bang Hay Không?

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ đã được cho phép và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ này trong khi chờ quyết định của phiên Điều Giải Tiểu Bang thì quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông Cáo Trái Ngược Quyền Lợi, hoặc trước ngày MHP thông báo các dịch vụ sẽ chấm dứt hoặc cắt giảm. Khi yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ này trong thời gian chờ kết quả phiên Điều Giải Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục dịch vụ, và quyết định cuối cùng của phiên Điều Giải Tiểu Bang cũng xác định là cắt giảm hoặc chấm dứt dịch vụ quý vị đang nhận thì quý vị có thể phải trả phí cho các dịch vụ được cung cấp trong thời gian chờ đợi kết quả phiên Điều Giải Tiểu Bang.

Khi Nào Có Quyết Định Phiên Điều Giải Tiểu Bang?

Sau khi quý vị yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang, có thể phải mất đến 90 ngày để quyết định trường hợp của quý vị và gửi thư trả lời cho quý vị.

Tôi Có Thể Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang Nhanh Hơn Hay Không?

Nếu nghĩ rằng việc chờ đợi quá lâu sẽ nguy hại sức khỏe, quý vị có thể được trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị phải yêu cầu bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý viết thư giúp quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư. Trong thư phải giải thích chi tiết tại sao việc chờ đợi 90 ngày để giải quyết trường hợp của quý vị sẽ gây nguy hại nghiêm trọng đến cuộc sống, sức khỏe, khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa. Sau đó, quý vị phải nhớ yêu cầu “phiên điều giải cấp tốc” và gửi thư kèm theo đơn yêu cầu phiên điều giải.

Ban Điều Giải Tiểu Bang, Sở Xã Hội, sẽ xem xét yêu cầu phiên Điều Giải Tiểu Bang cấp tốc, và sẽ quyết định xem có hội đủ điều kiện hay không. Nếu sự yêu cầu điều giải cấp tốc được chấp thuận, phiên điều giải sẽ được tiến hành và quyết định của phiên điều giải sẽ được ban hành trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

Chỉ Định Trước Là Gì?

Quý vị có quyền lập Chỉ Định Trước. Chỉ Định Trước (Advance Directive) là một văn kiện được luật California công nhận, được sử dụng để chỉ dẫn cách chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Chỉ Định Trước bao gồm các thông tin nói lên ước muốn được chăm sóc sức khỏe như thế nào hoặc các quyết định quý vị muốn được làm, nếu hoặc khi quý vị không còn khả năng nói được cho mình. Đôi khi quý vị có thể nghe từ Chỉ Định Trước được mô tả như là một Di Chúc Sống hoặc là giấy Ủy Quyền.

Luật California định nghĩa Chỉ Định Trước là những chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời nói hoặc là một sự ủy quyền (một văn kiện cho phép một người khác quyết định mọi việc cho quý vị). Tất cả MHP đều phải có chính sách về Chỉ Định Trước. MHP phải cung cấp tài liệu thông tin về chính sách của MHP về Chỉ Định Trước, và sự giải thích về luật tiểu bang, nếu có sự yêu cầu về thông tin này. Nếu muốn yêu cầu tài liệu thông tin này, quý vị nên gọi MHP để biết thêm chi tiết.

Chỉ Định Trước là một văn kiện được lập ra để giúp mọi người có sự chủ động trong việc điều trị bệnh cho bản thân, nhất là khi không thể tự nói lên những chỉ dẫn về cách điều trị cho bản thân của người đó. Đây là một văn kiện pháp lý, cho phép mọi người nói ra trước, ước muốn của họ là gì, nếu họ không còn đủ khả năng tự quyết định về cách điều trị bệnh. Những ước muốn bao gồm những việc như, quyền chấp

nhận hoặc từ chối sự điều trị, giải phẫu, hoặc lựa chọn những cách điều trị khác. Trong tiểu bang California, Chỉ Định Trước có hai phần:

- Chỉ định người đại diện để quyết định việc điều trị cho quý vị; và
- Chỉ dẫn về việc chăm sóc cá nhân.

Quý vị có thể lấy mẫu văn kiện Chỉ Định Trước từ chương trình y tế của quý vị hoặc lấy trên mạng điện tử. Trong tiểu bang California, quý vị có quyền cung cấp Chỉ Định Trước với những chỉ dẫn cho tất cả các bác sĩ của quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ Chỉ Định Trước của quý vị bất cứ lúc nào. Nếu quý vị có câu hỏi về những quy định về Chỉ Định Trước của luật California, quý vị có thể gửi thư đến:

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

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

Các Quyền Của Tôi Là Gì Khi Thụ Hưởng Dịch Vụ Tâm Thần Chuyên Khoa?

Là người hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ y tế cần thiết cho dịch vụ tâm thần chuyên khoa từ MHP. Khi nhận các dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân, phẩm cách và đời tư.
- Được nhận thông tin về những sự điều trị hiện có, và được giải thích những cách điều trị này một cách dễ hiểu.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc điều trị tâm thần, bao gồm quyền từ chối việc điều trị.

- Không bị trói buộc hoặc cách ly dưới bất cứ hình thức nào, như là một phương cách để ép buộc, kỷ luật, tạo sự thuận tiện, trừng phạt, hoặc trả thù.
- Yêu cầu và được cấp hồ sơ bệnh lý, và yêu cầu thay đổi hoặc sửa sai, nếu cần.
- Nhận thông tin trong sách hướng dẫn này về các dịch vụ MHP tài trợ, các nhiệm vụ khác của MHP, và các quyền của quý vị được mô tả ở đây. Quý vị cũng có quyền nhận thông tin này và các thông tin khác được cung cấp bởi MHP bằng một hình thức dễ hiểu. Có nghĩa là, ví dụ, MHP phải cung cấp các tài liệu thông tin bằng các ngôn ngữ được sử dụng ít nhất là 5% hoặc 3000 người thụ hưởng MHP, tùy số lượng nào thấp hơn, và cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho những người nói ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là MHP phải cung cấp các tài liệu cho những người có những nhu cầu đặc biệt, như những người khiếm thị hoặc thị lực kém, hoặc những người có vấn đề về đọc chữ.
- Nhận các dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa từ MHP, đúng theo giao kèo với tiểu bang để sẵn sàng cung cấp dịch vụ, bảo đảm có đầy đủ các dịch vụ, điều hợp và điều trị liên tục, tài trợ và chấp thuận các dịch vụ.
- MHP phải:
 - o Tuyển dụng hoặc ký hợp đồng với đầy đủ số lượng các bác sĩ dịch vụ để bảo đảm rằng những người thụ hưởng Medi-Cal, có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ y tế tâm thần chuyên khoa, sẽ nhận được dịch vụ kịp thời
 - o Tài trợ các dịch vụ cần thiết về y khoa ngoài mạng lưới một cách kịp thời, nếu MHP không có nhân viên hoặc bác sĩ theo hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ này. “Bác sĩ ngoài mạng lưới” là các bác sĩ không có tên trong danh sách các bác sĩ của MHP. MHP phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm chi phí nào khác cho nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

- Bảo đảm rằng các bác sĩ đã được đào tạo để cung cấp các dịch vụ y tế tâm thần mà họ đã đồng ý cung cấp.
- Bảo đảm rằng các dịch vụ y tế tâm thần do MHP tài trợ có đầy đủ về số lượng, chiều dài thời gian, và nhiều loại dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của những người thụ hưởng Medi-Cal. Điều này bao gồm việc có hệ thống chấp thuận trả tiền dịch vụ của MHP căn cứ vào sự cần thiết về y khoa, và tiêu chuẩn cần thiết về y khoa được sử dụng một cách công bằng.
- Bảo đảm rằng các bác sĩ đánh giá đúng đắn những người sắp nhận dịch vụ, và làm việc với những người nhận dịch vụ để cùng nhau lập ra một kế hoạch điều trị, bao gồm các mục tiêu của sự điều trị và các dịch vụ sẽ được cung cấp.
- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của MHP, hoặc ở ngoài mạng lưới nếu quý vị yêu cầu mà không trả thêm chi phí
- Điều hợp các dịch vụ y tế tâm thần với các dịch vụ đang được cung cấp cho quý vị qua chương trình y tế quản trị, hoặc với bác sĩ chính của quý vị, nếu cần, và bảo đảm có sự bảo vệ đời tư của quý vị theo các quy luật của liên bang về việc bảo mật thông tin sức khỏe.
- Cung cấp sự điều trị kịp thời, bao gồm khả năng cung cấp dịch vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, khi có nhu cầu cần thiết về y khoa để điều trị một tình trạng y khoa cấp cứu, hoặc một tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Tham gia trong nỗ lực của tiểu bang để khuyến khích sự cung cấp dịch vụ phù hợp văn hóa đối với tất cả mọi người, bao gồm những người không thông thạo Anh Ngữ, và khác biệt về văn hóa và nguồn gốc chủng tộc.
- MHP phải tuân hành các luật liên bang và tiểu bang (như là Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được thi hành bởi các quy định 45 CFR, phần 80; Đạo Luật Phân Biệt Tuổi Tác năm 1975, được thi hành bởi các quy định 45 CFR, phần 91; Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng, năm 1973; Tiêu Đề IX

của luật Điều Chỉnh Giáo Dục năm 1972 (về các sinh hoạt và các chương trình giáo dục); Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Khuyết Tật cho Người Mỹ; Section 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Hợp Lý; cùng với các quyền được mô tả tại đây. Nói theo cách khác, quý vị sẽ được nhận sự điều trị và không bị phân biệt đối xử.

- Quý vị có thể được thêm các quyền trong luật tiểu bang về sự điều trị sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị muốn liên lạc với Văn Phòng Bệnh Vực Quyền Lợi Bệnh Nhân, quý vị có thể liên lạc tại:

Điện Thoại: 714-276-8145

Số Miễn Phí: 800-668-4240

Đường Dây TTY: 866-308-3073

Trách Nhiệm của Tôi- Người Nhận Các Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

Là người nhận các dịch vụ y tế tâm trí chuyên khoa, quý vị có trách nhiệm như sau:

- Đọc kỹ Sổ Tay Người Thụ Hưởng Dịch Vụ này và các tài liệu thông tin quan trọng khác của MHP. Các tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu các dịch vụ hiện có và cách thức để được nhận sự điều trị, nếu cần.
- Nhận sự điều trị như đã hẹn. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nhất nếu quý vị theo đúng kế hoạch điều trị của bác sĩ và thực hành theo. Nếu quý vị cần bỏ cuộc hẹn thì quý vị hãy gọi văn phòng bác sĩ ít nhất là 24 giờ trước giờ hẹn, để dời hẹn sang ngày giờ khác.
- Luôn mang theo thẻ Medi-Cal và căn cước ID có hình khi đến cuộc hẹn điều trị.
- Thông báo cho bác sĩ biết trước cuộc hẹn nếu quý vị cần thông dịch viên.
- Nói cho bác sĩ biết những quan tâm về sức khỏe của quý vị. Quý vị càng cho biết đầy đủ về các nhu cầu thì việc điều trị càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi bác sĩ tất cả những gì cần biết. Điều quan trọng là quý vị hiểu toàn bộ thông tin kế hoạch điều trị của mình.
- Làm đúng theo kế hoạch điều trị mà quý vị và bác sĩ đã thỏa thuận với nhau.

- Liên lạc MHP nếu quý vị có bất cứ câu hỏi nào về các dịch vụ, hoặc nếu có bất cứ vấn đề gì với bác sĩ mà quý vị không thể giải quyết được.
- Thông báo cho bác sĩ và MHP biết mỗi khi có bất cứ thay đổi gì về thông tin cá nhân của quý vị, như địa chỉ, số điện thoại, và vấn đề gì về y tế có thể ảnh hưởng đến khả năng điều trị của quý vị.
- Đối xử tử tế và tôn trọng những người điều trị cho quý vị.
- Nếu nghi ngờ có sự gian trá hoặc sai trái, quý vị nên báo cáo ngay:

Sở Y Tế Tiểu Bang yêu cầu những ai nghi ngờ có gian lận, hoang phí, hoặc lạm dụng về Medi-Cal, nên gọi Đường Dây Nóng Về Gian Lận Medi-Cal của DHCS, số 1- 800- 822-6222. Nếu nhận thấy đây là trường hợp khẩn cấp, xin gọi 911 để được trợ giúp ngay. Cuộc gọi này là miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.

- Quý vị có thể báo cáo gian lận hoặc lạm dụng bằng cách gửi email qua địa chỉ: fraud@dhcs.ca.gov hoặc điền đơn trên mạng tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>



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