

Quận Cam

Chương Trình Kế Hoạch Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) Sổ Tay Đánh Cho Người Thụ Hưởng Dịch Vụ

Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

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

Tiếng Việt

CÁC NGÔN NGỮ KHÁC

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.

(Arabic) الشعار بالعربية

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, զանգահարեք 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 կրթեր: Չանգահարեք 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)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ 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。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

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 निःशुल्क 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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 1-866-308-3073). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx 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 mborqv 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). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ 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 TTY: 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 TTY: 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 serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (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.



MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....	7
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ ..	9
THÔNG TIN TỔNG QUÁT	13
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL	17
LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT NẾU QUÝ VỊ HAY NGƯỜI QUEN CẦN SỰ GIÚP ĐỖ?	21
TIẾP NHẬN CÁC DỊCH VỤ Y TẾ CHUYÊN KHOA	24
LỰA CHỌN BÁC SĨ (NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ)	32
QUYỀN CỦA BẠN TRUY CẬP HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠC NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH	34
CÁC LOẠI PHẠM VI DỊCH VỤ	35
QUYẾT ĐỊNH TRÁI NGƯỢC QUYỀN LỢI CỦA MHP	44
TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG CÁO	48

TIỀN TRÌNH KHIẾU NẠI.....	50
TIỀN TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC).....	53
ĐIỀU GIẢI TIỂU BANG.....	58
CHỈ ĐỊNH TRƯỚC LÀ GÌ?	62
CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG	64

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

Những Ngôn Ngữ Khác

Quý vị có thể nhận được Sổ tay Người thụ hưởng này và các tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Chúng tôi cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các dịch giả có trình độ. Gọi 855.625.4657 (TTY: 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

Đọc Sổ tay Người thụ hưởng này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và dịch thuật.

Các Định Dạng Khác

Bạn có thể nhận thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, phông chữ in cỡ lớn 20 điểm, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập miễn phí. Gọi 855.625.4657 (TTY: 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

Dịch Vụ Phiên Dịch

Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal của Quận Cam cung cấp dịch vụ thông dịch bằng miệng từ một thông dịch viên có trình độ, trên cơ sở 24 giờ, miễn phí cho bạn. Bạn không cần phải sử dụng thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho bạn. Trợ giúp luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để có được cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi 855.625.4657. (TTY 711). Cuộc gọi này là 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

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

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.
- Bằng 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– 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:

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

- 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 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

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 قبيرعلا . لوصحلال بلع فخنس لصتا جمانربب تحصلا مجوملا (mental health plan) (ىلع مقرلا 800(723-8641).

لله لا يملك

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:

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.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

این کتابچه راهنما، به فارسی موجود است. برای دریافت یک نسخه، لطفاً با دفتر طرح سلامت روانی به شماره
723-8641 (800) تماس بگیرید.

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:

- Tìm hiểu xem bạn có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp đánh giá để xác định xem bạn có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần có thể cho bạn biết cách nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Số điện thoại miễn phí 1-800-723-8641.

- Có đủ nhà cung cấp ở gần bạn để đảm bảo rằng bạn có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được Chương trình Sức khỏe Tâm thần chi trả nếu bạn cần.
- Thông báo và giáo dục cho bạn về các dịch vụ có sẵn từ Chương trình Sức khỏe Tâm thần của bạn.
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ bằng ngôn ngữ của bạn hoặc thông qua một thông dịch viên (nếu cần) và cho bạn biết rằng các dịch vụ thông dịch này hiện có sẵn.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho bạn bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc bản in khổ lớn. Thông tin này có sẵn bằng các ngôn ngữ phổ biến như tiếng Ả Rập, tiếng Trung, tiếng Farsi, tiếng Hàn, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt ở cả định dạng văn bản và âm thanh.
- Cung cấp cho bạn 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 được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ hiện có hoặc nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến phúc lợi. bạn nhận được thông qua Chương trình Sức khỏe Tâm thần.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của bạn với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần thiết để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển đổi chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo rằng vòng giới thiệu được đóng lại và nhà cung cấp mới chấp nhận dịch vụ chăm sóc của người thụ hưởng.
- Đảm bảo bạn được tiếp tục sử dụng nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước đây và hiện tại trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến sức khỏe của bạn bị ảnh hưởng hoặc tăng nguy cơ nhập viện.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Phương tiện di chuyển có sẵn không?

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn khám bệnh hoặc chương trình sức khỏe tâm thần các cuộc hẹn, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện di chuyển. Vận tải có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không thể cung cấp dịch vụ vận chuyển trên của chính họ và những người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.

Có hai loại phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn:

- Vận chuyển phi y tế là vận chuyển bằng phương tiện cá nhân hoặc công cộng dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn.
- Vận chuyển y tế không khẩn cấp là vận chuyển bằng xe cứu thương, xe van hoặc xe van dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Có sẵn phương tiện vận chuyển cho các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc đến nhận dịch vụ y tế cần thiết vật tư, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để biết thêm thông tin và hỗ trợ về vận chuyển, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc được quản lý của bạn.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không đăng ký vào chương trình chăm sóc có quản lý và quý vị không cần vận chuyển y tế đến dịch vụ liên quan đến sức khỏe, bạn có thể liên hệ với cơ quan phi y tế nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển trực tiếp hoặc nhà cung cấp của bạn để được hỗ trợ. Khi bạn liên hệ với công ty vận tải, họ sẽ hỏi thông tin về ngày hẹn của bạn và thời gian. Nếu bạn cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp của bạn có thể kê toa vận chuyển y tế không khẩn cấp và giúp bạn liên lạc với một nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối việc di chuyển đến và đi từ (các) cuộc hẹn của bạn.

Thông tin cụ thể bổ sung của Quận

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

Dịch vụ khẩn cấp là gì?

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho những người thụ hưởng gặp phải một tình trạng y tế không mong muốn, bao gồm cả tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần.

Một tình trạng y tế khẩn cấp có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm cả cơn đau dữ dội) đến mức một người bình thường có lý do hợp lý để dự đoán những điều sau đây có thể xảy ra bất kỳ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách hoạt động của cơ thể bạn
- Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể

Tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần xảy ra khi một người bình thường nghĩ rằng ai đó:

- Là mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng nghi ngờ về sức khỏe tâm thần.
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn hoặc sử dụng quần áo hoặc chỗ ở vì tình trạng có vẻ giống như tình trạng sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Sự cho phép trước là không cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng khẩn cấp, cho dù tình trạng đó là do tình trạng sức khỏe thể chất hay tình trạng sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây

đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đăng ký Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán cho việc đến phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu bạn cho rằng mình đang gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được trợ giúp.

Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không?

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

- Nếu thu nhập của bạn thấp hơn giới hạn Medi-Cal dành cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của bạn cao hơn giới hạn Medi-Cal dành cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc điều trị rối loạn do sử dụng được chất. Số tiền quý vị trả được gọi là 'chia sẻ chi phí'. Sau khi quý vị đã trả 'chia sẻ chi phí' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị cho tháng đó. Trong những tháng bạn không có chi phí y tế, bạn không phải trả bất cứ khoản nào.
- Bạn có thể phải trả 'khoản đồng thanh toán' cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là bạn phải trả một khoản tiền túi mỗi lần bạn nhận được dịch vụ y tế hoặc điều trị rối loạn do sử dụng được chất hoặc một loại thuốc (thuốc) theo toa và khoản đồng thanh toán nếu bạn đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường của mình. Nhà cung cấp của bạn sẽ cho bạn biết liệu bạn có cần thực hiện khoản đồng thanh toán hay không.

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)**. Trò chuyện có sẵn tại <https://988lifeline.org/>.

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

Tôi có thể tìm thêm thông tin về Medi-Cal ở đâu?

Truy cập trang web của Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe tại

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> để biết thêm thông tin về Medi-Cal.

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:

- Quá lo lắng hoặc sợ hãi
- Cảm thấy quá buồn hoặc chán nản
- Vấn đề về tư duy:
- Các vấn đề về khả năng tập trung, trí nhớ hoặc suy nghĩ và lời nói logic khó giải thích
 - Thay đổi tâm trạng cực độ, bao gồm:
- Cảm giác quá tuyệt vời, trên đỉnh thế giới
- Cảm thấy quá cáu kỉnh hoặc tức giận quá lâu
- Tránh xa bạn bè và các hoạt động xã hội
- Vấn đề trong mối quan hệ với người khác
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Ăn quá nhiều hoặc quá ít

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

- Các vấn đề về nghe, nhìn hoặc cảm nhận những thứ khó giải thích hoặc hầu hết mọi người cho rằng không tồn tại
- Vấn đề sử dụng rượu hoặc ma túy
- Nhiều vấn đề về thể chất không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
 - Nhức đầu
 - Đau bụng
- Nghĩ đến việc tự tử
- Thay đổi chức năng đột ngột hoặc bất thường:
 - Không thể thực hiện các hoạt động thường ngày, gặp khó khăn trong công việc, học tập hoặc các công việc quen thuộc
- Nỗi sợ tăng cân mãnh liệt hoặc lo lắng về ngoại hình

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:

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.ochhealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

- 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.ocalthinfo.com/bhs/about/nit/oclinks/>

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.

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.

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. 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.

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?

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.ochhealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

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.ocalthinfo.com/dmc-ods bất cứ lúc nào.

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

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 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.ochealthinfo.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?

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.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

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.

QUYỀN CỦA BẠN TRUY CẬP HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠC NHÀ CUNG CẤP BẰNG CÁC THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quận của bạn được yêu cầu tạo và duy trì một hệ thống an toàn để bạn có thể truy cập hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp bằng các công nghệ phổ biến như máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị di động. Hệ thống này được gọi là Giao diện lập trình ứng dụng truy cập bệnh nhân (API). Bạn có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc khi chọn đơn đăng ký để truy cập hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp trên trang web của quận của bạn.

Bạn có thể tìm thông tin về việc triển khai các công nghệ API và các tài nguyên hữu ích của Quận Cam bằng cách truy cập địa điểm này www.ocalthinfo.com/bhs/about/medi_cal.

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 nghệ, 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.

Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (thay đổi tùy theo quận)

- Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú của họ.
- Việc 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 Hỗ trợ Đồng đẳng là các dịch vụ cá nhân và nhóm có năng lực về mặt văn hóa nhằm thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, xã hội hóa, khả năng tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có tổ chức. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho bạn hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được chỉ định của bạn và có thể được nhận cùng lúc với việc bạn nhận các Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa khác. Chuyên gia ngang hàng là một cá nhân đang trong quá trình phục hồi đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu bang phê duyệt của quận, người được các quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự chỉ đạo của Chuyên gia Sức khỏe Hành vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký. với Tiểu bang California.

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tham gia để khuyến khích bạn tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự vận động.
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng có thể được cung cấp trong môi trường lâm sàng hoặc phi lâm sàng. Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng được cung cấp cho tất cả khách hàng dựa trên kế hoạch chăm sóc đã được phê duyệt và có thể được cung cấp dưới dạng dịch vụ độc lập hoặc đồng thời với các dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa khác.
- Vui lòng hỏi nhà cung cấp của bạn về các dịch vụ ngang hàng tại địa điểm của họ hoặc cách bạn có thể truy cập các dịch vụ này với nhà cung cấp khác.

Dịch vụ khủng hoảng di động

- Dịch vụ Khủng hoảng Di động được cung cấp nếu bạn đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần và/hoặc do sử dụng dược chất (“khủng hoảng sức khỏe hành vi”). Gọi tới số điện thoại miễn phí của OC Links theo số 855-625-4657 hoặc truy cập trực tuyến tại <https://www.ocalinkinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/navigation-help-resources/oc-links>
- Dịch vụ xử lý khủng hoảng di động (OC Links) hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ Khủng hoảng Di động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá khủng hoảng và liên kết với mức độ chăm sóc được chỉ định lâm sàng. Đây có thể là mức độ chăm sóc cao hơn hoặc thấp hơn, tùy thuộc vào tình trạng khủng hoảng.
- Cộng đồng sẽ phản ứng ở bất kỳ nơi nào trong Quận Cam, bao gồm cả các khu vực chưa hợp nhất.

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 có sẵn qua điện thoại hoặc Telehealth

Không phải lúc nào bạn cũng cần phải tiếp xúc trực tiếp, trực tiếp giữa bạn và nhà cung cấp để bạn có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Tùy thuộc vào dịch vụ của bạn, bạn có thể nhận được dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc telehealth. Nhà cung cấp của bạn phải giải thích cho bạn về việc sử dụng điện thoại hoặc telehealth và đảm bảo bạn đồng ý trước khi bắt đầu dịch vụ. Ngay cả khi bạn đồng ý nhận các dịch vụ của mình qua telehealth hoặc điện thoại, sau này bạn có thể chọn nhận các dịch vụ của mình trực tiếp hoặc trực tiếp. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể chỉ được cung cấp qua telehealth hoặc điện thoại vì chúng yêu cầu bạn phải có mặt tại một địa điểm cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.

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 ngưng 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?

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 gọi 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:

- Bằng 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 gọi 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.
 - o 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.
 - o 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.
 - o 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.
 - o 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
 - o 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:

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.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal

- 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>

