



**San Francisco
Department of Public Health**

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco Sổ Tay Hội Viên Sức Khỏe Hành Vi

**Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên
Khoa và Hệ Thống Phân Phối Thuốc
Medi-Cal có Tổ Chức**

**1380 Howard Street
San Francisco, CA 94103
1-888-246-3333; 24 giờ/7 ngày/tuần**

Ngày Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2026¹

¹ Sổ tay này phải được cung cấp vào lúc người thụ hưởng sử dụng dịch vụ lần đầu tiên.

NOTICE OF AVAILABILITY OF LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES AND AUXILIARY AIDS AND SERVICES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call [1-888-246-3333] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-888-246-3333] (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。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 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711)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。 [1-888-246-3333] (TTY: 711)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 [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໄຕຟິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC	6
THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN.....	8
MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY.....	9
THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHOẺ HÀNH VI	10
TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHOẺ HÀNH VI	15
CHỌN NHÀ CUNG CẤP	23
QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH	25
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	26
CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC ĐƯỜNG DÂY Y TẾ	53
THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHIẾU NẠI, HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG TIỂU BANG	54
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	67
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM.....	68
THÔNG TIN BỔ SUNG CỦA QUẬN.....	80
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ'	82
THÔNG BÁO VỀ CÁC QUY ĐỊNH BẢO MẬT.....	86
CÁC CỤM TỪ CẦN BIẾT.....	87

Ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của bản thân, hãy gọi đến Dịch Vụ Sức Khỏe hành Vi theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật như tài liệu bằng chữ nổi, chữ in khổ lớn cũng có sẵn. Gọi 1-888-246-3333 (TTY:711). Các dịch vụ này được cung cấp hoàn toàn miễn phí.

Các định dạng khác

Quý vị có thể lấy thông tin này ở các định dạng khác, như chữ nổi, cỡ chữ lớn 20, bản thu âm và các định dạng điện tử có thể sử dụng miễn phí. Xin gọi cho quận theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

Dịch Vụ Thông Dịch

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ mỗi ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần có người thân trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch cho mình. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch

viên, trừ trường hợp khẩn cấp. Quận cũng có thể cung cấp các công cụ và dịch vụ hỗ trợ cho một thành viên gia đình, bạn bè hoặc bất kỳ ai khác phù hợp để giao tiếp thay mặt quý vị. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Trợ giúp có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA QUẬN

Chúng tôi ở đây để giúp đỡ. Các thông tin liên lạc của quận San Francisco bên dưới sẽ giúp quý vị tìm được các dịch vụ cần thiết.

Đường Dây Tiếp Cận Sức Khoẻ Hành Vi 24/7 của Quận: **1-888-246-3333**

<https://www.sf.gov/departments/department-public-health/behavioral-health>

Sổ Tay Hướng Dẫn Dành Cho Thành Viên: <https://www.sf.gov/mental-health-and-substance-use-disorder-member-handbook>

Danh Bạ Nhà Cung Cấp BHS: <https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API) Để Bệnh Nhân Sử Dụng của Quận:

<https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

Gửi Khiếu Nại và Kháng Cáo: BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org

Tôi Cần Liên Hệ Với Ai Nếu Có Suy Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người khác đang gặp khủng hoảng, hãy gọi tới Đường Dây Phòng Chống Tự Tử và Khủng Hoảng 988 theo số **988** hoặc Đường Dây Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Có thể nhắn tin trên mạng tại

<https://988lifeline.org/>

Để tiếp cận chương trình địa phương, vui lòng gọi Đường Dây Tiếp Cận 24/7 ở trên.

MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY

Tại sao quý vị cần đọc sổ tay này?

Quận của quý vị có một chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần có tên gọi “dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”. Ngoài ra, quận của quý vị cũng có Dịch Vụ Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức để cung cấp các dịch vụ liên quan đến sử dụng cần hoặc ma túy, hay còn gọi là “dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Khi được kết hợp cùng nhau, các dịch vụ trên có tên gọi là “dịch vụ sức khỏe hành vi”, và quý vị cần có thông tin về các dịch vụ đó để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Sổ tay này sẽ giải thích các phúc lợi của quý vị và cách để nhận chăm sóc cũng như trả lời các câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi trong quận của mình.
- Những phúc lợi quý vị có thể tiếp cận.
- Điều cần làm nếu có câu hỏi hoặc gặp vấn đề.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là một thành viên trong quận.
- Nếu có thông tin bổ sung về quận của mình, có thể có ở cuối sổ tay.

Nếu không đọc sổ tay ngay bây giờ, quý vị hãy giữ lại sổ tay để đọc lại sau này. Cuốn sách này có thể được sử dụng cùng với cuốn sách quý vị nhận được khi đăng ký phúc lợi Medi-Cal. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về phúc lợi Medi-Cal, hãy gọi cho quận bằng các số điện thoại có ở mặt trước cuốn sách.

Tôi Có Thể Xem Thêm Thông Tin Về Medi-Cal Ở Đâu?

Truy cập trang web của Sở 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.

THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỨC KHOẺ HÀNH VI

GIỚI THIỆU – Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco (Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần và Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức)

Sứ mệnh

Giúp toàn bộ người dân San Francisco đạt được sức khỏe tâm thần và cảm xúc cũng như tham gia có ý nghĩa vào cộng đồng từ mọi độ tuổi và thế hệ.

Nhiệm vụ

Mang lại dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện bình đẳng, hiệu quả và phát triển sức khỏe hành vi trên khắp San Francisco.

Đối tượng phục vụ

Chúng tôi phục vụ người dân San Francisco (trẻ em, thanh thiếu niên và người trưởng thành) đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần và khó khăn về sử dụng chất gây nghiện cũng như những người có thu nhập thấp, không có bảo hiểm và/hoặc đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

Dịch vụ của chúng tôi

Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ sức khỏe tâm thần và chương trình sử dụng chất gây nghiện dễ tiếp cận trên khắp địa bàn Thành Phố, bao gồm:

- Dịch Vụ Tiếp Cận, Điều Hướng và Quản Lý Trường Hợp
- Dịch Vụ Phòng Ngừa và Can Thiệp Sớm
- Bạn Đồng Hành và Hỗ Trợ Phục Hồi
- Dịch Vụ Gắn Kết và Ngưỡng Tiêu Chuẩn Thấp
- Dịch Vụ Khủng Hoảng
- Chăm Sóc, Điều Trị và Hỗ Trợ Nội Trú
- Điều Trị Ngoại Trú, bao gồm Dịch Vụ Nhà Thuốc
- Quản Lý Cai Nghiện (còn gọi là Detox)

 Các Số Điện Thoại Quan Trọng	
Khẩn Cấp	911
Đường Dây Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi 24/7	(888) 246-3333 TTY: 711
Dịch Vụ Khủng Hoảng Toàn Diện: Khủng Hoảng Trẻ Em+ Nhóm Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động	(628) 217-7000
Dịch Vụ Nhi Khoa Tâm Thần Khẩn Cấp ZSFG Khẩn Cấp	(628) 206-8125
Khủng Hoảng Cộng Đồng Phía	(415) 355-0311
Đường Dây Khủng Hoảng Ngăn Ngừa Phòng Chống Tự Tử San Francisco	(415) 781-0500
Văn Phòng Khiếu Nại/Khiếu Nại	(415) 255-3632
Luat Sư Hỗ Trợ Bảo Vệ Quyền Khách Hàng của Sức Khỏe Tâm Thần San Francisco	(800) 729-7727 (415) 552-8100

Làm Thế Nào Để Biết Khi Tôi Hoặc Một Người Nào Đó Cần Được Giúp Đỡ?

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các vấn đề về sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sẵn sự giúp đỡ. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị đang tìm kiếm dịch vụ sức khỏe hành vi và có Medi-Cal hoặc có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal hoặc không chắc chắn về phạm vi bảo hiểm, hãy gọi Đường Dây Tiếp Cận 24/7 theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với quận nếu họ tin rằng quý vị hoặc một người trong gia đình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc có quản lý không bao trả. Quận sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có các dịch vụ mà quý vị có thể cần.

Danh sách dưới đây có thể giúp quý vị quyết định xem bản thân hoặc thành viên gia đình có cần hỗ trợ không. Nếu có nhiều hơn một triệu chứng xuất hiện hoặc kéo dài, đó

có thể là dấu hiệu của một vấn đề nghiêm trọng hơn và cần giúp đỡ từ chuyên gia. Sau đây là một số dấu hiệu phổ biến mà quý vị cần hỗ trợ về tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện:

Suy nghĩ và Tâm trạng

- Thay đổi tâm trạng cực độ, có thể không có nguyên nhân, chẳng hạn như:
 - Quá nhiều lo lắng, lo âu hoặc sợ hãi
 - Quá buồn hoặc chán
 - Cảm thấy quá vui, trên đỉnh thế giới
 - Cảm thấy quá bức bối hoặc tức giận quá lâu
- Có ý nghĩ về tự tử.
- Chỉ tập trung vào mua và sử dụng đồ rượu bia và chất gây nghiện
- Gặp khó khăn để tập trung, có vấn đề về trí nhớ hay suy nghĩ không rõ ràng và có cách nói khó hiểu
- Các vấn đề về thính giác, nhìn hoặc cảm nhận những điều khó hiểu hoặc hầu hết mọi người cho là không có thật.

Thể Chất

- Nhiều vấn đề về thể chất mà không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
 - Đau đầu
 - Đau dạ dày
 - Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
 - Ăn quá nhiều hoặc quá ít
 - Không thể nói rõ ràng
- Ngoại hình đi xuống hoặc lo lắng về ngoại hình, chẳng hạn như:
 - Tăng hoặc giảm cân đột ngột
 - Mất đồ và đồng tử lớn bất thường
 - Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi hôi

Hành vi

- Có hậu quả về hành vi do thay đổi trong sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu bia hoặc chất gây nghiện, chẳng hạn như:
 - Gặp vấn đề ở nơi làm việc hoặc ở trường
 - Gặp vấn đề trong mối quan hệ với người khác, gia đình hoặc bạn bè
 - Quên lời hứa
 - Không thể thực hiện các hoạt động thường ngày
- Tránh gặp mặt bạn bè, gia đình hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc nhu cầu bí mật về tiền

Dính líu đến pháp luật do thay đổi trong sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng rượu bia hoặc chất gây nghiện.

Thành Viên Dưới 21 Tuổi

Làm Cách Nào Để Biết Khi Nào Một Trẻ hoặc Người Dưới 21 Tuổi Cần Giúp Đỡ?

Quý vị có thể liên lạc với đường dây chương trình sức khỏe tâm thần tại 1-888-246-3333 (TTY: 711) hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để khám truy tầm và đánh giá cho trẻ hoặc trẻ vị thành niên nếu quý vị nghĩ rằng các em có bất kỳ dấu hiệu nào của tình trạng sức khỏe tâm thần. Nếu trẻ hoặc trẻ vị thành niên đủ điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả đánh giá chương trình sức khỏe tâm thần cho thấy rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được bao trả bởi chương trình sức khỏe tâm thần là cần thiết, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ sắp xếp để trẻ hoặc trẻ vị thành niên này được nhận các dịch vụ. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng trẻ hoặc trẻ vị thành niên này cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho những phụ huynh cảm thấy trách nhiệm quá nặng khi là cha mẹ hoặc là người có tình trạng sức khỏe tâm thần.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên, có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú nếu chuyên gia đang điều trị tin rằng trẻ vị thành niên đủ trưởng thành để tham gia vào các dịch vụ sức khỏe hành vi. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của cha mẹ để nhận dịch vụ chăm sóc y tế và tư vấn để điều trị vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây

nghiện. Sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ là bắt buộc trừ khi người chuyên môn điều trị xác định rằng sự tham gia của họ sẽ không phù hợp sau khi tham khảo ý kiến của trẻ vị thành niên.

Danh sách sau đây có thể giúp quý vị đánh giá xem con quý vị có cần trợ giúp hay không, chẳng hạn như các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc kéo dài một thời gian, thì đó có thể là một vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Rất khó tập trung hoặc khó ngồi yên, những em này có thể gặp nguy hiểm cho thân thể hoặc gặp rắc rối khi ở trường.
- Lo lắng hoặc sợ hãi quá mức cản trở các hoạt động hàng ngày.
- Bất chợt sợ hãi quá mức mà không có lý do, đôi khi kèm với nhịp tim nhanh hoặc thở gấp.
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa mọi người trong hai tuần trở lên, gây trở ngại cho các hoạt động hàng ngày.
- Thay đổi rất lớn về tâm trạng gây trở ngại cho các mối quan hệ.
- Những thay đổi lớn trong hành vi.
- Không ăn, ói mửa hoặc sử dụng thuốc nhuận tràng để giảm cân.
- Uống rượu hoặc nghiện lặp đi lặp lại.
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác.
- Lên kế hoạch nghiêm túc hoặc cố tự làm hại mình hoặc tự tử.
- Đánh nhau nhiều lần, hoặc sử dụng vũ khí, hoặc có kế hoạch nghiêm túc để làm tổn thương người khác.

TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm Sao Để Nhận Được các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe hành vi như dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của quận 1-888-246-3333 (TTY: 711). Sau khi liên hệ với quận, quý vị sẽ được khám truy tầm ban đầu và xin hẹn đến khám đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ chương trình chăm sóc được quản lý nếu quý vị là thành viên. Nếu chương trình chăm sóc được quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng tiêu chí tiếp cận dịch vụ sức khỏe hành vi, chương trình chăm sóc được quản lý sẽ giúp quý vị được đánh giá để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi. Cuối cùng, không có cánh cửa nào sai để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần có nghĩa là ngoài các dịch vụ sức khỏe thành vi, quý vị còn có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần nếu nhà cung cấp xác định rằng các dịch vụ này phù hợp về mặt bệnh lý miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

Ngoài ra, hãy lưu ý rằng:

- Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến quận để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi bởi một người hay một tổ chức khác, bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, người trong gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ đa khoa hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của phụ huynh hoặc người chăm sóc trẻ, để giới thiệu trực tiếp đến chương trình sức khỏe tâm thần, trừ khi là trường hợp khẩn cấp.
- Quận không được từ chối yêu cầu đánh giá ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn được nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hay không.
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung cấp khác mà chương trình sức khỏe tâm thần đã ký hợp đồng (như y viện,

trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc nhà cung cấp riêng lẻ).

Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi ở quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận của quý vị nếu cần. Mỗi quận có các dịch vụ sức khỏe hành vi dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên, người lớn và người già. Nếu dưới 21 tuổi, các em đủ điều kiện nhận thêm bảo hiểm và phúc lợi theo các chương trình Khám Truy Tầm Sớm và Khám Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Xem phần “Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ” trong sổ tay để biết thêm thông tin.

Quận sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Chương trình sức khỏe tâm thần phải giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị ở gần nhất, hoặc trong các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách.

Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi?

Quận phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi làm hẹn để quý vị nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu bắt đầu các dịch vụ không khẩn cấp với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ, nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho một tình trạng khẩn cấp không cần sự phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ đối với một tình trạng khẩn cấp không cần sự phê duyệt trước;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu có cuộc hẹn không khẩn cấp với bác sĩ tâm thần; và,
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước cho các cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp cho các bệnh lý đang diễn ra.

Đối với dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải đưa ra yêu cầu hẹn khám cho quý vị:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu bắt đầu các dịch vụ không khẩn cấp với nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện để nhận dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho một tình trạng khẩn cấp không cần sự phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ đối với một tình trạng khẩn cấp cần sự phê duyệt trước;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu dịch vụ Chương Trình Điều Trị Sử Dụng Ma Tuý;
- Một buổi hẹn tái khám không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị nhận điều trị cho một chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện có sẵn, trừ một số trường hợp được xác định bởi nhà cung cấp điều trị cho quý vị.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy khoảng thời gian này gây hại cho sức khỏe của quý vị, xin liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Quý vị có quyền nộp đơn Khiếu Nại nếu quý vị không được chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn Khiếu Nại, xin xem phần “Thủ Tục Khiếu Nại” trong sổ tay này.

Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho những thành viên gặp phải tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần.

Một tình trạng y tế khẩn cấp có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) đến mức một người bình thường có thể hợp lý nghĩ rằng những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

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

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

- Là tình trạng một người đang có nguy cơ gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc phải tình trạng sức khỏe tâm thần. 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 là sức khỏe tâm thần.
- Không thể tự đáp ứng các nhu cầu thiết yếu của bản thân ngay lập tức như thức ăn, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ mắc phải tình trạng sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện nghiêm trọng.

Các dịch vụ khẩn cấp được bao trả 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những thành viên Medi-Cal. Không cần xin phép trước đối với các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng khẩn cấp, cho dù tình trạng này là do tình trạng sức khỏe thể chất hoặc tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguyên nhân gây nguy hiểm và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã được ghi danh vào Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi sau đó không được xem là trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp trường hợp khẩn cấp, xin gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc nơi nào khác để được giúp đỡ.

Ai Quyết Định Tôi Sẽ Nhận Được Dịch Vụ Nào?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và chương trình sức khỏe tâm thần đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần được nhận qua chương trình sức khỏe tâm thần. Một chuyên gia sức khỏe hành vi sẽ nói chuyện với quý vị và sẽ giúp xác định loại dịch vụ mà quý vị cần.

Quý vị không cần phải biết nếu quý vị có chẩn đoán sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần cụ thể hay không để yêu cầu được trợ giúp. Quý vị sẽ có thể nhận được các dịch vụ phù hợp cho bệnh lý và được bao trả trong khi nhà cung cấp thực hiện đánh giá này.

Nếu dưới 21 tuổi, các em cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi nếu có tình trạng sức khỏe tâm thần do tổn hại, liên quan đến hệ thống phúc lợi trẻ em, liên lụy tới hệ thống tư pháp vị thành niên hoặc vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Các dịch vụ điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể cần sự cho phép trước từ chương trình sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ cần có sự cho phép trước bao gồm: Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu và Dịch Vụ Nội Trú Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện. Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về thủ tục cho phép trước. Gọi cho quận theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711) để yêu cầu thêm thông tin.

Thủ tục cho phép của quận phải tuân thủ thời gian cụ thể.

- Đối với việc phê duyệt điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện thông thường, quận phải quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc.
 - Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp yêu cầu, hoặc nếu quận cho rằng quý vị muốn có thêm thông tin từ nhà cung cấp, thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày nữa. Một ví dụ về việc thời gian kéo dài có thể phù hợp với mong muốn của quý vị là khi quận cho rằng quận có thể phê duyệt yêu cầu từ nhà cung cấp nếu quận có thêm thông tin từ nhà cung cấp và sẽ từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu quận kéo dài thời hạn, quận sẽ gửi thông báo cho quý vị bằng văn bản.
- Đối với cho phép về sức khỏe tâm thần tiêu chuẩn, quận phải ra quyết định đối với yêu cầu từ nhà cung cấp của quý vị càng nhanh càng tốt theo yêu cầu đối với tình trạng của quý vị, nhưng không quá năm (5) ngày làm việc từ khi nhận được yêu cầu.
 - Ví dụ, nếu tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn sẽ ảnh hưởng nghiêm

trọng đến mạng sống, sức khỏe, khả năng duy trì, bảo đảm và phục hồi các chức năng cơ thể tối đa, quận phải đẩy nhanh quá trình ra quyết định cho phép lên tới đa 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu. Quận có thể kéo dài thời hạn thêm tới đa 14 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp yêu cầu gia hạn hoặc nếu quận đưa ra lý do hợp lý rằng việc kéo dài thời hạn là tốt nhất cho quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận kéo dài thời hạn phản hồi yêu cầu cho phép cho nhà cung cấp, quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho quý vị. Nếu quận không ra quyết định trong thời hạn hoặc từ chối, trì hoãn, giảm hoặc ngừng các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi cho quý vị biết rằng dịch vụ đã bị từ chối, trì hoãn, giảm hoặc ngừng cung cấp, rằng quý vị có thể gửi kháng cáo và hướng dẫn cách gửi kháng cáo.

Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về các quy trình phê duyệt của họ. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận, quý vị có thể gửi đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin, xem phần “Giải Quyết Vấn Đề” trong sổ tay này.

Cần Thiết về Mặt Y Tế là gì?

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp lâm sàng với bệnh lý của quý vị. Đối với thành viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế khi hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống cho quý vị, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc để giảm một cơn đau dữ dội.

Đối với những thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ này chữa, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được bao trả như các dịch vụ Khám Truy Tâm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Làm Sao Để Nhận các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác Không Được Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Bao Trữ?

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú sau đây qua chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Xét nghiệm tâm lý và tâm lý thần kinh, khi được chỉ định trong bệnh lý để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi thuốc theo toa.
- Tư vấn tâm thần.

Để nhận một trong các dịch vụ trên, xin gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và bệnh xá có nhận Medi-Cal. Quận có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp hoặc phòng khám.

Quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc tây nào nhận Medi-Cal để mua thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa được bán ở nhà thuốc tây, gọi là Medi-Cal Rx, được bao trả theo chương trình Medi-Cal Phí Dịch Vụ, chứ không phải chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác có sẵn trong chương trình chăm sóc có quản lý hoặc chương trình “Phí Dịch vụ” của Medi-Cal?

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ rối loạn sử dụng chất được bảo hiểm trong các cơ sở chăm sóc chính và truy tằm thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình này cũng phải bao gồm các dịch vụ rối loạn sử dụng chất cho các thành viên đang mang thai và truy tằm, đánh giá, can thiệp ngắn hạn và giới thiệu đến cơ sở điều trị phù hợp cho các thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các kế hoạch chăm sóc được quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ cho Thuốc Điều Trị Nghiện (còn được gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc) được cung cấp trong chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế theo hợp đồng khác. Các

kế hoạch chăm sóc được quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định thành viên, bao gồm cai nghiện nội trú tự nguyện.

Làm Sao Để Nhận các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal) Không Được Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Bao Trữ?

Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, chương trình này có trách nhiệm tìm một nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Medi-Cal Phí Dịch vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào nhận Medi-Cal. Quý vị phải nói với nhà cung cấp của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho các dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp bên ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Tại sao tôi có thể cần Dịch Vụ Tâm Thần cho Bệnh Nhân Nội Trú?

Quý vị có thể phải nhập viện nếu quý vị có bệnh lý hoặc các triệu chứng sức khỏe tâm thần không thể được điều trị an toàn ở mức độ chăm sóc thấp hơn, và vì bệnh lý hoặc các triệu chứng sức khỏe tâm thần, quý vị:

- Thể hiện mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác, hoặc phá hủy tài sản lớn.
- Không thể tự chăm sóc bản thân về thức ăn, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc chăm sóc y tế cần thiết.
- Có nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của quý vị.
- Gần đây có sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Cần đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc phương pháp điều trị khác chỉ có thể được cung cấp trong bệnh viện.

CHỌN NHÀ CUNG CẤP

Làm Sao Để Tìm Một Nhà Cung Cấp có các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Mà Tôi Cần?

Quận của quý vị bắt buộc phải đăng danh sách các nhà cung cấp hiện tại lên mạng. Quý vị có thể tìm liên kết danh sách các nhà cung cấp trong phần Thông Tin Liên Lạc của Quận trong sổ tay này. Danh sách bao gồm các thông tin về vị trí nhà cung cấp, dịch vụ của nhà cung cấp và các thông tin khác để quý vị tiếp cận chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ ngôn ngữ và văn hoá mà họ có.

Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh sách các nhà cung cấp được cập nhật, hãy ghé thăm trang mạng của quận [\(<https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>\)](https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories) hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Cận của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần 1-888-246-3333 (TTY: 711). Quý vị có thể yêu cầu danh sách nhà cung cấp dưới dạng văn bản hoặc qua thư.

Lưu ý: Quận có thể đặt ra một số giới hạn đối với việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Khi quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi lần đầu tiên, quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp lựa chọn ban đầu gồm ít nhất hai nhà cung cấp. Quận của quý vị cũng phải cho phép quý vị đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu đổi nhà cung cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp nếu có thể. Quận có trách nhiệm đảm bảo rằng quý vị có được dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp ở gần để đảm bảo rằng quý vị có thể được bảo hiểm các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi được chi trả nếu quý vị cần.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với chương trình sức khỏe hành vi chọn dừng cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi. Các nhà cung cấp có thể dừng hợp đồng với quận, hoặc tự quyết định không nhận Medi-Cal nữa. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cố gắng tích cực thông báo bằng văn bản cho mỗi người đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt từ nhà cung cấp này. Thông báo cho

thành viên sẽ được cung cấp 30 ngày lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi chương trình sức khỏe tâm thần, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Điều này được gọi là “chăm sóc liên tục” và được giải thích ở bên dưới.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa và Alaska Bản Địa đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại các quận có tham gia Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức thông qua các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại của Mình Không?

Nếu quý vị đã nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quận, miễn là các dịch vụ được phối hợp giữa các nhà cung cấp và các dịch vụ đó không giống nhau.

Ngoài ra, nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc nhà cung cấp Medi-Cal, quý vị có thể yêu cầu "chăm sóc liên tục" để có thể ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình, trong tối đa 12 tháng. Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu quý vị cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình để tiếp tục điều trị liên tục hoặc vì điều đó sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị khi chuyển sang nhà cung cấp mới. Yêu cầu chăm sóc liên tục của quý vị có thể được chấp thuận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị đến khám chữa bệnh liên tục với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã đến khám với nhà cung cấp đó trong 12 tháng vừa rồi.
- Quý vị cần đồng hành cùng nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị liên tục để phòng ngừa ảnh hưởng xấu nghiêm trọng đến sức khỏe thành viên hoặc giảm nguy cơ nằm viện hoặc nhập viện.
- Nhà cung cấp này có đủ trình độ và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal. và

- Nhà cung cấp này đồng ý với các yêu cầu của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần để ký hợp đồng với chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần và nhận tiền trả cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp này chia sẻ tài liệu liên quan với chương trình sức khỏe tâm thần về nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại Không?

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục sử dụng nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị đang hợp tác với một nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày chuyển sang quận có Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức.
- Quý vị cần đồng hành cùng nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục điều trị liên tục để phòng ngừa ảnh hưởng xấu nghiêm trọng đến sức khỏe thành viên hoặc giảm nguy cơ nằm viện hoặc nhập viện.

QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quý vị có thể vào xem hồ sơ y tế của mình và/hoặc tìm nhà cung cấp bằng ứng dụng được tải trên máy tính, máy tính bảng thông minh hoặc thiết bị cầm tay. [Quận của quý vị có thể có trang web cung cấp thông tin để quý vị tham khảo trước khi chọn ứng dụng để lấy thông tin theo cách này.](#) Quý vị có thể xem thêm thông tin về điều kiện truy cập tại các đường liên kết bên dưới:

Xem hồ sơ y tế của quý vị: <https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

Danh Sách Nhà Cung Cấp BHS của San Francisco:

<https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi, các dịch vụ sau đây có sẵn dựa trên nhu cầu của quý vị. Nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để quyết định dịch vụ nào sẽ phù hợp nhất với quý vị.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình giúp người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển kỹ năng đối phó với cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc của nhà cung cấp để giúp cải thiện dịch vụ cho người nhận chăm sóc. Những điều này bao gồm: đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ và dịch vụ có giúp gì cho quý vị hay không; [lập kế hoạch điều trị để xác định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp](#); và ["hỗ trợ phối hợp"](#), có nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình và những người quan trọng với quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sinh hoạt hàng ngày.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hay trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để quyết định tần suất dịch vụ/hẹn khám của quý vị.

Dịch Vụ Hỗ Trợ về Thuốc

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, cho uống thuốc, cấp phát và giám sát thuốc tâm thần. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể cung cấp kiến thức liên quan đến thuốc tâm thần. Dịch Vụ Hỗ Trợ về Thuốc có thể được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu

- Dịch vụ này giúp cho thành viên nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị đi làm, nghề nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những dịch vụ này có thể là khó khăn để những người có tình trạng sức khỏe tâm thần có thể tự tìm được cho mình. Quản lý hồ sơ mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn trong:
 - Xây dựng kế hoạch;
 - Truyền thông, điều phối và giới thiệu;
 - Giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người này có thể sử dụng dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và
 - Theo dõi sự tiến bộ của người này.

Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là giúp mọi người trong cộng đồng, để họ không cần phải vào bệnh viện. Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác. Các dịch vụ này cũng có thể hoàn thành qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế.

Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng kéo dài dưới 24 giờ và phải được một cơ sở chăm sóc sức khỏe 24 giờ được cấp phép cung cấp, tại một chương trình cho bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện hoặc tại một văn phòng nhà cung cấp được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ ổn định khủng hoảng này.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Dành Cho Người Lớn (Chương Trình Điều Trị Nội Trú Chuyển Tiếp)

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người đang sống trong các cơ sở được cấp phép, giúp xây dựng kỹ năng tại nhà an dưỡng cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24

giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng cho người lớn.

Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng tại Nhà An Dưỡng

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tinh thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng, nhưng không dành cho người cần được chăm sóc trong bệnh viện tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn tại các cơ sở được cấp phép 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần trong các cơ sở được cấp phép. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nhà an dưỡng.

Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có lịch chi tiết được cung cấp cho một nhóm người có thể cần phải ở trong bệnh viện hoặc một cơ sở chăm sóc 24 giờ khác nếu không theo chương trình này. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các liệu pháp, liệu pháp tâm lý và hoạt động xây dựng kỹ năng .

Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày

- Đây là một chương trình có lịch chi tiết được soạn để giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng đối phó và kỹ năng sống cũng như quản lý các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng.

Dịch Vụ Nội Trú Bệnh Viện Tâm Thần

- Đây là các dịch vụ được cung cấp tại một bệnh viện tâm thần được cấp phép. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép quyết định rằng người này cần được điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu xuyên suốt hay không. Nếu chuyên gia quyết định thành viên cần điều trị xuyên suốt, hội viên phải ở lại bệnh viện 24 giờ mỗi ngày.

Dịch Vụ Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- Các dịch vụ này được đưa ra tại một cơ sở sức khỏe tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở y tế tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc bệnh xá gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho những người được chăm sóc trong cơ sở này. Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không có bệnh hoặc thương tích trên thân thể, những người có thể cần được điều trị ngoài phạm vi điều trị cho bệnh nhân ngoại trú thông thường.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là can thiệp điều trị chuyên sâu, riêng biệt, ngắn hạn cho bệnh nhân ngoại trú là thành viên từ 21 tuổi trở xuống. Những người nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua quá trình chuyển đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn và cụ thể.

Dịch vụ này là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt có sẵn thông qua quận nếu các em có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, các em phải được nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu các em đang sống ở nhà, một nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc trực tiếp với các em để giảm các vấn đề nghiêm trọng về hành vi, cố gắng giúp các em không cần phải chuyển sang cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như vào nhà ở cho nhóm trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc rất nghiêm trọng.
- Nếu các em đang sống trong nhà ở cho nhóm trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc rất nghiêm trọng, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với các em để các em có thể chuyển về ở như một gia đình, nhà của bố mẹ nuôi hoặc trở về nhà mình.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ giúp các em và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em tìm hiểu những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và cách tăng các loại hành vi cho phép các em thành công. Các em, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị

Liệu và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em sẽ làm việc cùng nhau thành một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi các em không còn cần Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu nữa. Các em sẽ có một chương trình Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu cho biết các em, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em và nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ làm gì trong các Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, và Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ xảy ra lúc nào và ở đâu. Nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với các em ở hầu hết những nơi mà các em có thể cần trợ giúp về hành vi có vấn đề của mình. Điều này bao gồm nhà của các em, nhà của bố mẹ nuôi, nhà ở của nhóm trẻ em, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu

Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu là dịch vụ quản lý hồ sơ mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal và được giới thiệu cho dịch vụ này vì sự cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu được cung cấp qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp, bao gồm thành lập Nhóm Trẻ và Gia Đình để đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ em, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em liên quan.

Nhóm Trẻ và Gia Đình bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và người quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (như người trong gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và những người khác làm việc cùng nhau để soạn và thực hiện kế hoạch của khách hàng và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình của các em đạt được mục tiêu của họ. Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu cũng cung cấp một Điều Phối Viên Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được sử dụng, phối hợp và cung cấp theo cách dựa trên sức mạnh, riêng, hướng đến khách hàng và có năng lực về văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ được hướng dẫn theo nhu cầu của các em.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa các em, gia đình và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho các em.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc đáp ứng nhu cầu của con họ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp sự chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho phép các em được phục vụ trong cộng đồng của mình.

Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà

- Các Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà là các biện pháp can thiệp cá nhân, dựa trên sức mạnh được soạn để cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên và giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để thành công trong nhà và cộng đồng và cải thiện khả năng giúp trẻ em/thanh thiếu niên thành công trong nhà và cộng đồng của gia đình trẻ em/thanh thiếu niên.
- Các Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà được cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Kết Hợp của Nhóm Hỗ Trợ Trẻ Em và Gia Đình. Mô hình này sử dụng gói dịch vụ tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận đầy đủ các dịch vụ của Medi-Cal. Cần có sự phê duyệt trước để nhận các dịch vụ này.

Liệu Pháp Tương Tác Cha Mẹ - Con Cái (PCIT)

- PCIT là một chương trình giúp trẻ em từ 2-7 tuổi gặp khó khăn trong việc kiểm soát hành vi và giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc của các em học các phương pháp xử lý mới. Đây có thể là những hành vi như tức giận hoặc không thực hiện theo quy tắc.
- Thông qua PCIT, cha mẹ hoặc người chăm sóc sẽ đeo tai nghe trong khi chơi với con mình trong một phòng vui chơi đặc biệt. Một nhà trị liệu sẽ quan sát từ một căn phòng khác hoặc qua video và đưa ra lời khuyên cho cha mẹ hoặc người chăm sóc thông qua tai nghe. Nhà trị liệu giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc học cách khuyến khích hành vi lành mạnh và cải thiện mối quan hệ của họ với con cái.

Liệu Pháp Điều Chỉnh Hành Vi Chức Năng Thông Qua Phối Hợp với Gia Đình (FFT)

- FFT là một chương trình tư vấn ngắn hạn và tập trung dành cho các gia đình và thanh thiếu niên từ 11-18 tuổi gặp khó khăn trong việc kiểm soát hành vi hoặc xử lý cảm xúc. Đây có thể là các hành vi như vi phạm quy tắc, đánh nhau hoặc sử dụng ma túy.
- FFT làm việc với gia đình của một thanh thiếu niên và đôi khi là cả các thành viên khác trong hệ thống hỗ trợ của thanh thiếu niên như giáo viên hoặc bác sĩ để giúp giảm các hành vi không lành mạnh của thanh thiếu niên đó.

Liệu Pháp Đa Hệ Thống (MST)

- MST là một chương trình phối hợp với gia đình dành cho thanh thiếu niên từ 12-17 tuổi có biểu hiện khó kiểm soát hành vi nghiêm trọng. MST thường được sử dụng cho thanh thiếu niên đã gặp rắc rối với pháp luật hoặc có nguy cơ bị dính líu đến pháp luật hoặc có nguy cơ bị đưa ra khỏi nhà vì hành vi của họ.
- MST có sự hỗ trợ từ gia đình và cộng đồng trong quá trình trị liệu để giúp thanh thiếu niên khắc phục các hành vi như vi phạm pháp luật hoặc sử dụng ma túy. MST cũng giúp cha mẹ học các kỹ năng để xử lý những hành vi này của con ở nhà, với bạn bè hoặc trong các môi trường cộng đồng khác.
- Thông qua MST, cha mẹ và người chăm sóc có thể học cách xử lý những khó khăn với con cái hoặc thanh thiếu niên họ đang chăm sóc. Họ cũng sẽ học cách đối phó tốt hơn với các vấn đề ở nhà, với bạn bè hoặc trong khu phố của mình. Chương trình tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và tập trung vào việc trợ giúp các gia đình ngay tại nhà và cộng đồng của họ. Chương trình cũng làm việc với trường học, cảnh sát và tòa án.
- Tần suất các gia đình gặp gỡ với chương trình có thể thay đổi. Một số gia đình có thể chỉ cần những buổi gặp gỡ ngắn song cũng có những gia đình khác có thể cần gặp mặt hai giờ mỗi ngày hoặc mỗi tuần. Quá trình hỗ trợ này thường kéo dài từ 3 đến 5 tháng.

Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu

- Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu cho phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu và có thông tin chấn thương riêng cho từng trẻ em từ 21 tuổi trở xuống cần được giúp đỡ vì có cảm xúc và hành vi phức tạp. Trong Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu, trẻ em được sắp xếp ở với cha mẹ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu đã qua huấn luyện, được hướng dẫn và hỗ trợ.

Tái Hoà Nhập Cho Người Vi Phạm Pháp Luật

- Chương Trình Liên Kết Sức Khỏe Hành Vi là một chương trình mà các đối tác BHS với Dịch Vụ Sức Khỏe Trong Tù và các cơ sở cải tạo sẽ giúp hội viên được ra ngoài theo mô hình liên kết với chăm sóc sức khỏe hành vi sau tự do. BHS điều phối việc chuyển giao phù hợp, phối hợp với các nhà quản lý chăm sóc và nhà cung cấp khác về kế hoạch thả tự do, cung cấp các cuộc hẹn khám sau khi tự do và giúp đảm bảo kết nối an toàn với dịch vụ chăm sóc sau khi tự do đang diễn ra.
- Liên hệ với quận theo số 1-888-246-3333 (TTY:711) để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng thích ứng, tương tác, giao lưu, tự lập, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các nguồn hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng do quý vị chỉ định và có thể được nhận cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc các dịch vụ khác thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức. Trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng của Medi-Cal, Chuyên Gia Hỗ Trợ Ngang Hàng là một cá nhân từng gặp phải các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc các tình trạng liên quan đến việc sử dụng chất kích thích và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của một chương trình cấp chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt tại quận, có chứng nhận của quận và cung cấp các dịch vụ

này dưới sự hướng dẫn của một Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi có giấy phép hành nghề, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal bao gồm các dịch vụ huấn luyện cá nhân và huấn luyện nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, phân bổ nguồn lực, gắn kết để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy việc tự bảo vệ quyền lợi.
- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể họ sống ở quận nào.
- Đối với Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của San Francisco, Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng bắt đầu được cung cấp vào ngày 1 tháng 4 năm 2025.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động

- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động (MCS) của BHS San Francisco có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại địa điểm nơi quý vị đang trải qua khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở y tế khác.
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động (MCS) của BHS San Francisco có Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Toàn Diện (CCS) đường dây ứng phó khủng hoảng 24/7 giám sát và đáp ứng các cuộc gọi khẩn cấp trên thực địa. Các đội ngũ trên thực địa bao gồm hai cá nhân, một người là nhân viên lâm sàng có giấy phép hoặc được miễn giấy phép và người còn lại là nhân viên y tế.
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định dựa vào cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ lưu động cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc bàn giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- MCS cung cấp các dịch vụ đa dân tộc và đa ngôn ngữ, bao gồm các ngôn ngữ chính của quận: tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng

Việt, tiếng Nga và tiếng Tagalog. Các ngôn ngữ khác có sẵn thông qua dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc trực tiếp.

- Nhân viên MCS thực hiện các chiến lược giảm thiểu tổn thương dựa trên thông tin về chấn thương.
- MCS hợp tác và phối hợp với các nhà cung cấp liên quan đến việc chăm sóc thành viên và các cơ sở tiếp nhận khẩn cấp và ổn định tình trạng khi cần thiết.
- MCS có quyền truy cập vào hồ sơ sức khỏe điện tử để xem xét biểu đồ của thành viên để có thông tin bệnh sử và thông tin về nhà cung cấp cho những người đang được chăm sóc.

Điều Trị Chủ Động Trong Cộng Đồng (ACT) (khác nhau theo từng quận)

- ACT là một dịch vụ hỗ trợ những người gặp vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Những người cần sử dụng dịch vụ ACT thường là những người đã từng nhập viện, đến phòng cấp cứu, ở trong các trung tâm điều trị và/hoặc gặp rắc rối với pháp luật. Họ cũng có thể đã từng vô gia cư hoặc không thể nhận được sự giúp đỡ từ các phòng khám thông thường.
- ACT điều chỉnh các dịch vụ cho phù hợp với từng cá nhân và nhu cầu riêng của họ. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn và học cách sống trong cộng đồng. Một đội ngũ gồm các chuyên gia khác nhau sẽ cùng làm việc để cung cấp mọi loại hình hỗ trợ và điều trị. Nhóm này hỗ trợ mọi người về sức khỏe tâm thần, dạy họ những kỹ năng sống quan trọng, điều phối việc chăm sóc và hỗ trợ họ trong cộng đồng. Mục tiêu tổng thể là giúp mỗi người phục hồi tình trạng sức khỏe hành vi và có cuộc sống tốt hơn trong cộng đồng.
- Việc cung cấp ACT là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Điều Trị Chủ Động Trong Cộng Đồng Cho Người Có Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp Hình Sự (FACT) (khác nhau theo từng quận)

- FACT là một dịch vụ giúp đỡ những người gặp vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng, đồng thời đã từng gặp rắc rối với pháp luật. Chương trình này hoạt động tương tự như ACT nhưng có thêm một số tính năng để giúp những người có nguy cơ cao hoặc đã từng có tiền án tiền sự.
- Nhóm FACT bao gồm các chuyên gia được đào tạo chuyên sâu để hiểu nhu cầu của những người từng gặp rắc rối với pháp luật. Nhóm cung cấp các hình thức hỗ trợ và điều trị tương tự như ACT, chẳng hạn như hỗ trợ về sức khỏe hành vi, dạy kỹ năng sống, điều phối chăm sóc và hỗ trợ trong cộng đồng.
- Mục tiêu là giúp mỗi cá nhân cảm thấy tốt hơn, tránh rắc rối và sống lành mạnh hơn trong cộng đồng.
- Việc cung cấp FACT là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu (CSC) cho chứng Loạn Thần Giai Đoạn Đầu (FEP) (khác nhau theo từng quốc gia)

- CSC là dịch vụ trợ giúp những người lần đầu tiên mắc chứng loạn thần. Loạn thần có nhiều triệu chứng, bao gồm nhìn thấy hoặc nghe thấy những thứ mà người khác không nhìn thấy hoặc nghe thấy. CSC hỗ trợ nhanh chóng và toàn diện trong các giai đoạn đầu của chứng loạn thần, giúp tránh việc phải nhập viện, cấp cứu, thời gian ở các trung tâm điều trị, rắc rối với pháp luật, sử dụng chất gây nghiện và vô gia cư.
- CSC tập trung vào từng cá nhân và nhu cầu riêng của họ. Một đội ngũ gồm các chuyên gia khác nhau sẽ đưa ra mọi hình thức hỗ trợ. Nhóm sẽ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy các kỹ năng sống quan trọng, điều phối dịch vụ chăm sóc và thực hiện hỗ trợ trong cộng đồng. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tốt hơn, kiểm soát các triệu chứng và sống tốt trong cộng đồng.

Dịch Vụ Câu Lạc Bộ (Clubhouse)

- Câu Lạc Bộ là những địa điểm đặc biệt giúp mọi người hồi phục sau thời gian mắc các tình trạng về sức khỏe hành vi. Các câu lạc bộ này tập trung vào thể mạnh của mỗi người và tạo nên một cộng đồng hỗ trợ lẫn nhau.
- Tại Câu Lạc Bộ, mọi người có thể tìm việc làm, kết bạn, học hỏi những điều mới và phát triển các kỹ năng để cải thiện sức khỏe và đời sống tinh thần. Mọi người cùng làm việc với nhân viên Câu Lạc Bộ để đóng góp vào các nhu cầu chung, chẳng hạn như làm bữa trưa cho các thành viên khác. Mục tiêu là giúp mọi người trở thành thành viên của cộng đồng, khuyến khích người khác đạt được mục tiêu và nâng cao chất lượng cuộc sống nói chung.
- Việc cung cấp Dịch Vụ Câu Lạc Bộ là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW) Nâng Cao (khác nhau theo từng quận)

- CHW là những nhân viên y tế đã qua đào tạo chuyên sâu và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Dịch Vụ CHW Nâng Cao nhằm giúp ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch Vụ CHW Nâng Cao bao gồm tất cả các phần và quy định tương tự như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường nhưng được điều chỉnh phù hợp cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là tăng cường sự hỗ trợ để giúp cho các thành viên này luôn khỏe mạnh.
- Một vài trong số những dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, sản khoa và răng miệng; phòng tránh chấn thương; tăng cường sức khỏe và huấn luyện, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật.
- Việc cung cấp Dịch Vụ CHW Nâng Cao là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Hỗ Trợ Việc Làm

- Mô hình Sắp Xếp và Hỗ Trợ Cá Nhân (IPS) trong Hỗ Trợ Việc Làm là một dịch vụ giúp những người gặp vấn đề sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm kiếm và duy trì các công việc có tính cạnh tranh trong cộng đồng.
- Bằng cách tham gia mô hình Hỗ Trợ Việc Làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình hồi phục tình trạng sức khỏe hành vi của mình.
- Chương trình này cũng giúp nâng cao tính tự lập, cảm giác gắn bó với cộng đồng cũng như sức khỏe và đời sống tinh thần nói chung.
- Việc cung cấp Hỗ Trợ Việc Làm là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS. Dịch Vụ Tiếp Cận Tận Nơi (khác nhau tùy theo quận).

Dịch Vụ Tiếp Cận Tận Nơi (khác nhau theo từng quốc gia)

- Dịch vụ Tiếp Cận Tận Nơi Hỗ Trợ Tái Hòa Nhập Cộng Đồng hỗ trợ những người đang ở trong bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở điều trị dài hạn hoặc những người có nguy cơ phải lưu trú lâu dài tại đó. Chương trình này sẽ phối hợp với quý vị, gia đình quý vị, bệnh viện hoặc cơ sở y tế và những người hỗ trợ khác để giúp quý vị tái hòa nhập cộng đồng. Mục tiêu là giúp quý vị tránh việc phải lưu trú dài ngày tại bệnh viện tâm thần hoặc các trung tâm chăm sóc khác.
- Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Dịch Vụ Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện

Dịch Vụ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức Của Quận Là Gì?

Các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức dành cho những người mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể đang lạm dụng rượu hoặc các loại thuốc khác, hoặc những người có nguy cơ mắc chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người được chăm sóc. Những loại hình dịch vụ này bao gồm các đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và dịch vụ có hiệu quả hay không.

Các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, hoặc tại nhà hoặc cơ sở cộng đồng khác của quý vị, qua điện thoại hoặc qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video). Quận và nhà cung cấp sẽ làm việc với quý vị để xác định tần suất các dịch vụ/cuộc hẹn của quý vị.

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của Thành Phố và Quận San Francisco sẽ tiến hành sàng lọc để xác định mức độ chăm sóc và loại điều trị tốt nhất cho hội viên. Bảng bên dưới cung cấp thông tin về một số loại điều trị, mức độ chăm sóc và mô tả về các dịch vụ điều trị do sử dụng chất kích thích có trong hệ thống Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của San Francisco.

Loại Điều Trị	Mức Độ Chăm Sóc	Mô Tả
Các Chương Trình Điều Trị Opioid và Thuốc Điều Trị Chứng Rối Loạn Sử Dụng Opioid (MOUD)	1	Cung cấp thuốc điều trị chứng Rối Loạn Sử Dụng Opioid, bao gồm Methadone hoặc Buprenorphine cùng với dịch vụ tư vấn, giáo dục, sàng lọc y tế và giấy giới thiệu đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
Dịch Vụ Ngoại Trú	1	Dịch vụ điều trị dưới 9 giờ một tuần cho người lớn và dưới 6 giờ một tuần cho thanh thiếu niên.
Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu	2.1	Dịch vụ điều trị hơn 9 giờ một tuần cho người lớn và hơn 6 giờ một tuần cho thanh thiếu niên. Có thể bao gồm các dịch vụ theo nhóm, cá nhân và ngang hàng.
Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú	3.1, 3.3, 3.5	Chăm sóc 24 giờ với các cố vấn được đào tạo.
Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện	3.2	Chăm sóc điều dưỡng 24 giờ và bác sĩ chăm sóc hàng ngày để quản lý việc cai rượu, opioid, v.v.
Chăm Sóc Chuyển Tiếp Tại Nơi Cư Trú	Không áp dụng	Chương trình ổn định sẽ giúp khách hàng sau khi họ chuyển ra khỏi chương trình nội trú, đồng thời được ghi danh vào Dịch Vụ Dịch Vụ Ngoại Trú.
Substance User Services For Youth	0.5, 1.0, 2.1	Early Intervention is a set of services and supports designed to prevent a condition from becoming more severe. Youth outpatient services are less than 6 hours per week for adolescents. Youth intensive outpatient services are for more than 6 hours per week for adolescents.
Các Dịch Vụ Điều Trị Do Sử Dụng Chất Kích Thích Khác	Không áp dụng	See descriptions below for Peer Support Services, Recovery Services, Contingency Management, etc.

Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)

Một số dịch vụ trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức mà quý vị nhận được dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ. Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ của Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ để tìm

loại hình dịch vụ phù hợp cho quý vị – nếu cần thiết. Các loại hình dịch vụ này được gọi là “mức độ chăm sóc” và được định nghĩa dưới đây.

Khám Truy Tầm, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn, Giới Thiệu Đến Điều Trị (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ Mức Độ 0.5)

Khám Truy Tầm, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn, Giới Thiệu Đến Điều Trị Nghiện Rượu và Dược Chất (SABIRT) không phải là phúc lợi của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Đây là một phúc lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý của Phí Dịch Vụ Medi-Cal và Medi-Cal cho những thành viên từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện được chi trả, bao gồm khám truy tầm, đánh giá, can thiệp ngắn và giới thiệu đến điều trị chứng nghiện rượu và dược chất cho những thành viên từ 11 tuổi trở lên.

Dịch Vụ Can Thiệp Sớm

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ được Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức chi trả cho những thành viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ thành viên nào dưới 21 tuổi được khám truy tầm và xác định là có nguy cơ rối loạn sử dụng chất kích thích đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào được chi trả theo mức độ dịch vụ ngoại trú như các dịch vụ can thiệp sớm. Không cần có chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ can thiệp sớm cho thành viên dưới 21 tuổi.

Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị (EPSDT)

Những thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ được mô tả bên trên trong sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung, thông qua phúc lợi Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị, thành viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bao gồm các dịch vụ cần thiết về y tế để điều chỉnh hoặc giúp đỡ những khuyết tật, tình trạng về sức khỏe thể chất và hành vi.

Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho bệnh lý dễ chịu hơn được coi là các dịch vụ giúp bệnh lý này và được chi trả như các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Các tiêu chuẩn để sử dụng dịch vụ cho thành viên dưới 21

tuổi thì khác và linh hoạt hơn so với các tiêu chuẩn để sử dụng cho người lớn trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, để đáp ứng sự bắt buộc Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị và mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị, xin gọi cho 1-888-246-3333 (TTY: 711) hoặc ghé thăm trang mạng [Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị của DHCS](#).

Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ Mức Độ 1)

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên tối đa chín giờ một tuần cho người lớn và dưới sáu giờ một tuần cho thành viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên sự cần thiết về mặt y tế riêng của mỗi người. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hay một cố vấn được chứng nhận trong bất kỳ môi trường cộng đồng thích hợp nào, trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế.
- Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn (nhóm và cá nhân), trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ Mức Độ 2.1)

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho thành viên tối thiểu chín giờ với tối đa 19 giờ một tuần cho người lớn và tối thiểu sáu giờ với tối đa 19 giờ một tuần cho thành viên dưới 21 tuổi khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể vượt quá giới hạn tối đa dựa trên mức độ cần thiết về mặt y tế của cá nhân. Các dịch vụ chủ yếu bao gồm tư vấn và giáo dục các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận được sắp xếp lịch chi tiết. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại.

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm các phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú. Điểm khác biệt chính là số giờ dịch vụ tăng thêm.

Điều Trị Nội Trú Bán Phần (Mức độ 2.5 theo Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ)

- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ này theo chương trình Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể họ đang sinh sống tại quận nào.
- Dịch Vụ Nội Trú Bán Phần bao gồm từ 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, tùy theo nhu cầu y tế. Các chương trình nội trú bán phần có khả năng tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm, đồng thời đáp ứng các nhu cầu đã xác định cần được theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể giải quyết một cách phù hợp tại phòng khám. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua hình thức khám chữa bệnh từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Nội Trú Bán Phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu với sự khác biệt chính là số giờ dịch vụ nhiều hơn và có thêm khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế.
- Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (Hiệp Hội Thuốc Cai Nghiện Hoa Kỳ Mức Độ 3.1, 3.3 và 3.5)

- Điều Trị Nội Trú là chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi cho thành viên được chẩn đoán rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thành viên sẽ sống tại cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực khôi phục, duy trì và ứng dụng các kỹ năng sống độc lập và phụ thuộc cũng như tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, cũng có thể sử dụng đường dây y tế và điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi người này đang điều trị nội trú. Các nhà cung cấp và người tiếp nhận điều trị hợp tác để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm duy trì việc cai nghiện, chuẩn bị cho các tác nhân gây tái nghiện,

cải thiện sức khỏe cá nhân và chức năng xã hội cũng như tham gia chăm sóc liên tục.

- Các dịch vụ nội trú cần có sự cho phép trước của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức
- Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng Rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú phải cung cấp thuốc điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hoặc tạo điều kiện tiếp cận thuốc điều trị nghiện ở bên ngoài trong quá trình điều trị tại nơi cư trú. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú không đáp ứng được yêu cầu này khi chỉ cung cấp thông tin liên hệ về thuốc cho các nhà cung cấp dịch vụ điều trị nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Nội Trú phải cung cấp và kê đơn thuốc cho những thành viên được đài thọ theo Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức.
- Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú (cần có sự phê duyệt của quận) (Mức độ ASAM 3.1 – 4.0)

- Người nhận dịch vụ dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể họ đang cư trú tại quận nào.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp 24 giờ, bao gồm đánh giá, quan sát, theo dõi về mặt y tế và điều trị cai nghiện dưới sự hướng dẫn của chuyên gia trong môi trường nội trú. Hầu hết các dịch vụ đều được cung cấp trực tiếp nhưng cũng có thể áp dụng khám chữa bệnh từ xa và qua điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi người bệnh đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú có cấu trúc chặt chẽ và thường có bác sĩ túc trực 24 giờ mỗi ngày cùng với các Y Tá Có Đăng Ký Hành Nghề, chuyên gia tư vấn cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, điều phối

chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ cấp thuốc, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều Trị Cai Nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các chứng rối loạn sử dụng chất không thuộc nhóm opioid khác, phổ biến kiến thức cho bệnh nhân, dịch vụ hồi phục và dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy

- Chương Trình Điều Trị Ma Túy là các chương trình ngoại trú cung cấp các loại thuốc được FDA chấp thuận để điều trị các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được bác sĩ yêu cầu khi cần thiết về mặt y tế. Các Chương Trình Điều Trị Ma Túy phải cung cấp và kê toa thuốc cho những thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Thành viên phải được cung cấp tối thiểu, 50 phút tư vấn mỗi tháng lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị Ma Túy bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Quản Lý Cai Nghiện

- Các dịch vụ quản lý cai nghiện là khẩn cấp và được cung cấp trên cơ sở ngắn hạn. Các dịch vụ Quản Lý Cai Nghiện có thể được cung cấp trước khi hoàn thành đánh giá đầy đủ và có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, nhà an dưỡng, hoặc nội trú.
- Bất kể sắp xếp như thế nào, thành viên sẽ được theo dõi trong quá trình quản lý cai nghiện. Thành viên được quản lý cai nghiện trong nhà an dưỡng hoặc nội trú sẽ ở lại nơi được sắp xếp. Các dịch vụ chức năng và phục hồi chức năng cần

thiết về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ được cấp phép hoặc bác sĩ kê toa được cấp phép.

- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, quan sát, và dịch vụ phục hồi.

Thuốc Điều Trị Nghiện

- Thuốc cho Dịch Vụ Điều trị Nghiện có sẵn trong sắp xếp điều trị ở bệnh xá và không ở trong bệnh xá. Thuốc Điều Trị Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng thuốc phiện và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Thành viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giấy giới thiệu bên ngoài nơi điều trị. Danh sách các loại thuốc được chấp thuận bao gồm:
 - Acamprosate Calcium
 - Buprenorphine Hydrochloride
 - Thuốc Chích Lan Tỏa Chậm Buprenorphine (Sublocade)
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
 - Naloxone Hydrochloride
 - Naltrexone (uống)
 - Thuốc Chích Vi Cầu Ngưng Naltrexone (Vivitrol)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Methadone (được cung cấp bởi duy nhất Chương Trình Điều Trị Ma Túy)
- Thuốc Điều Trị Cai Nghiện có thể được cung cấp trong các dịch vụ sau: đánh giá, điều phối chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ cấp thuốc, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần trong tất cả các dịch vụ của Hệ

Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, bao gồm những nơi như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị Nội Trú.

- Các thành viên cũng có thể sử dụng Thuốc Điều Trị Cai Nghiện bên ngoài Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức của quận. Ví dụ, các loại thuốc điều trị nghiện như buprenorphine có thể được kê toa bởi một số bác sĩ kê toa tại các cơ sở chăm sóc ban đầu có hợp tác với chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của quý vị và có thể được cấp phát hoặc cho sử dụng tại nhà thuốc tây.
- Quận của quý vị cũng cung cấp điều trị qua đường dây y tế về rối loạn sử dụng opioid bằng cách gọi đến Đường Dây Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi theo số 1-888-246-3333.
 - Chương Trình Mở Rộng Tiếp Cận Thuốc (BEAM) của San Francisco kết nối các thành viên với bác sĩ lâm sàng qua điện thoại (hàng ngày, từ 8 giờ sáng đến nửa đêm) để thảo luận về các lựa chọn điều trị bằng thuốc cho chứng rối loạn sử dụng opioid. Tùy thuộc vào kế hoạch điều trị, các thành viên có thể nhận được đơn thuốc buprenorphine hoặc nhận hỗ trợ kết nối với chương trình điều trị opioid cho methadone. Người hướng dẫn bệnh nhân hỗ trợ các thành viên trong việc lấy thuốc, thiết lập chế độ chăm sóc liên tục và đáp ứng các nhu cầu khác, bao gồm cả nơi ở. Gọi 888-246-3333 để liên hệ với chuyên gia y tế về thuốc điều trị nghiện fentanyl, heroin, hoặc viên opioid.
 - OBIC (trước đây gọi là Phòng Khám Ban Đầu Buprenorphine tại Văn phòng) cung cấp dịch vụ điều trị cho những người muốn dừng, cắt giảm hoặc giảm tác hại liên quan đến việc sử dụng ma túy. OBIC đóng vai trò trung tâm trong việc chăm sóc tổng thể của Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi đối với những người mắc chứng rối loạn sử dụng opioid bằng cách bắt đầu điều trị buprenorphine cho chứng rối loạn sử dụng opioid, ổn định bệnh nhân và sau đó chuyển họ sang dịch vụ chăm sóc buprenorphine liên tục kết hợp với chăm sóc sức khỏe ban đầu hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần tại cộng đồng. OBIC tọa lạc tại trung tâm 1380 Howard Street

với Dịch Vụ Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi

(<https://www.sf.gov/location/behavioral-health-access-center-bhac>)

Tái Hoà Nhập Cho Người Vi Phạm Pháp Luật

- Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên là người người vi phạm pháp luật tối đa 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại dịch vụ hiện có bao gồm quản lý trường hợp tái hòa nhập, dịch vụ tư vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, hỗ trợ ngang hàng, tư vấn sức khỏe hành vi, trị liệu, phổ biến kiến thức cho bệnh nhân, dịch vụ cấp thuốc, lập kế hoạch sau khi ra tù và xuất viện, dịch vụ xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, thông tin thuốc, các dịch vụ hỗ trợ và trợ giúp đăng ký với nhà cung cấp phù hợp, ví dụ như Chương Trình Điều Trị Cai Nghiện Ma Túy để tiếp tục Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc sau khi ra tù. Để nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là thành viên của Medi-Cal hoặc CHIP và:
 - o Bệnh nhân dưới 21 tuổi và đang bị giam giữ tại Cơ Sở Cải Huấn Thanh Thiếu Niên.
 - o Bệnh nhân là người trưởng thành, đang trong thời gian bị giam giữ và đáp ứng một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chương trình.
- Liên hệ với quận theo số 1-888-246-3333 (TTY:711) để biết thêm thông tin về dịch vụ này.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng thích ứng, tương tác, giao lưu, tự lập, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển các nguồn hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc người hỗ trợ quan trọng do quý vị chỉ định và có thể được nhận cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc các dịch vụ khác thuộc Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức. Trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng của Medi-Cal, Chuyên Gia Hỗ Trợ Ngang Hàng là một cá nhân từng gặp phải các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc các tình trạng liên quan đến việc sử dụng chất kích thích và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của một chương trình cấp chứng nhận do

Tiểu Bang phê duyệt tại quận, có chứng nhận của các quận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của một Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi có giấy phép hành nghề, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu Bang.

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng Medi-Cal bao gồm các dịch vụ huấn luyện cá nhân và huấn luyện nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, phân bổ nguồn lực, gắn kết để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy việc tự bảo vệ quyền lợi.
- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể họ sống ở quận nào.
- Đối với Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của San Francisco, Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng bắt đầu được cung cấp vào ngày 1 tháng 4 năm 2025.

Dịch Vụ Phục Hồi

- Dịch Vụ Phục Hồi có thể rất quan trọng đối với sự phục hồi và sức khỏe tâm thể trí của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe, sử dụng các phương cách hỗ trợ tự quản lý hiệu quả và tổ chức các nguồn trợ giúp nội bộ và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch Vụ Phục Hồi dựa trên việc tự đánh giá hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái phát. Quý vị có thể nhận được dịch vụ trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi phục hồi và các phần phòng ngừa tái phát.

Phối Hợp Chăm Sóc

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

Phối Hợp Chăm Sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có thể xảy ra trong bệnh xá hoặc bên ngoài bệnh xá, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.

- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ các tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.

Quản Lý Dự Phòng

- [SF DMC-ODS Plan] của quận San Francisco cung cấp dịch vụ Quản Lý Dự Phòng.
- Các thành viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Khám Truy Tầm, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể họ cư trú ở quận nào.
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó những thành viên đủ điều kiện sẽ tham gia vào dịch vụ Quản Lý Dự Phòng cho Bệnh nhân ngoại trú 24 tuần có lịch chi tiết, sau đó các dịch vụ hỗ trợ phục hồi và điều trị bổ sung từ sáu tháng trở lên không có ưu đãi.
- 12 tuần đầu tiên của các dịch vụ Quản Lý Dự Phòng bao gồm một loạt các ưu đãi để đáp ứng các mục tiêu điều trị, đặc biệt là không sử dụng chất kích thích (như, cocaine, amphetamine và methamphetamine) sẽ được xác minh bằng xét nghiệm được chất qua nước tiểu. Các ưu đãi bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (như thẻ quà tặng).
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng chỉ dành cho những thành viên đang nhận dịch vụ trong môi trường không phải là nhà ở được các văn phòng bác sĩ cung cấp tham gia điều hành và được ghi danh và tham gia vào một quá trình điều trị toàn diện riêng.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động

- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động (MCS) của BHS San Francisco có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.

- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động là các dịch vụ được cung cấp bởi các nhà cung cấp ở nơi quý vị gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc bất kỳ nơi nào khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở y tế khác. Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động (MCS) của BHS San Francisco có Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Toàn Diện (CCS) đường dây ứng phó khủng hoảng 24/7 giám sát và đáp ứng các cuộc gọi khẩn cấp trên thực địa. Các đội ngũ trên thực địa bao gồm hai cá nhân, một người là nhân viên lâm sàng có giấy phép hoặc được miễn giấy phép và người còn lại là nhân viên y tế.
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ứng Phó Với Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định dựa vào cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ lưu động cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc bàn giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- MCS cung cấp các dịch vụ đa dân tộc và đa ngôn ngữ, bao gồm các ngôn ngữ chính của quận: tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Việt, tiếng Nga và tiếng Tagalog. Các ngôn ngữ khác có sẵn thông qua dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc trực tiếp.
- Nhân viên MCS thực hiện các chiến lược giảm thiểu tổn thương dựa trên thông tin về chấn thương.
- MCS hợp tác và phối hợp với các nhà cung cấp liên quan đến việc chăm sóc thành viên và các cơ sở tiếp nhận khẩn cấp và ổn định tình trạng khi cần thiết.
- MCS có quyền truy cập vào hồ sơ sức khỏe điện tử để xem xét biểu đồ của thành viên để có thông tin bệnh sử và thông tin về nhà cung cấp cho những người đang được chăm sóc.

Các Thông Lệ Chăm Sóc Sức Khỏe Truyền Thống

- Các thông lệ chăm sóc sức khỏe truyền thống dự kiến sẽ cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc phù hợp với văn hóa; hỗ trợ các cơ sở này trong việc phục vụ bệnh nhân; duy trì và bảo vệ sức khỏe; cải thiện kết quả chăm sóc sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm chăm sóc; giảm thiểu tình trạng bất bình đẳng hiện tại về khả năng tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Thông lệ chăm sóc sức khỏe truyền thống bao gồm hai loại dịch vụ mới: Dịch vụ Chữa Lành Truyền Thống và dịch vụ Hỗ Trợ Tự Nhiên. Các dịch vụ Chữa Lành Truyền Thống bao gồm liệu pháp âm nhạc (như các giai điệu và bài hát truyền thống, khiêu vũ, đánh trống), tâm linh (như các nghi lễ, nghi thức, thuốc thảo dược) và các phương pháp chữa trị tổng hòa khác. Các dịch vụ Hỗ Trợ Tự Nhiên có thể hỗ trợ định hướng, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, tự quản lý và hỗ trợ sau chấn thương.
- Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW) Nâng Cao (khác nhau theo từng quận)

- CHW là những nhân viên y tế đã qua đào tạo chuyên sâu và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Dịch Vụ CHW Nâng Cao nhằm giúp ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch Vụ CHW Nâng Cao bao gồm tất cả các phần và quy định tương tự như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường nhưng được điều chỉnh phù hợp cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là tăng cường sự hỗ trợ để giúp cho các thành viên này luôn khỏe mạnh.
- Một vài trong số những dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, sản khoa và răng miệng; phòng tránh chấn thương; tăng cường sức khỏe và huấn luyện, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật.
- Việc cung cấp Dịch Vụ CHW Nâng Cao là không bắt buộc đối với các quận tham

gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

Hỗ Trợ Việc Làm (khác nhau theo từng quận)

- Mô hình Sắp Xếp và Hỗ Trợ Cá Nhân (IPS) trong Hỗ Trợ Việc Làm là một dịch vụ giúp những người gặp vấn đề sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm kiếm và duy trì các công việc có tính cạnh tranh trong cộng đồng.
- Bằng cách tham gia mô hình Hỗ Trợ Việc Làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình hồi phục tình trạng sức khỏe hành vi của mình.
- Chương trình này cũng giúp nâng cao tính tự lập, cảm giác gắn bó với cộng đồng cũng như sức khỏe và đời sống tinh thần nói chung.
- Việc cung cấp Hỗ Trợ Việc Làm là không bắt buộc đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung của Quận” để biết việc cung cấp và thời gian cung cấp các dịch vụ này trong SF BHS.

CÁC DỊCH VỤ CÓ SẴN QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC ĐƯỜNG DÂY Y TẾ

Không phải lúc nào quý vị cũng cần đến trực tiếp, gặp mặt với nhà cung cấp để có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Tùy theo dịch vụ, quý vị có thể nhận được dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc đường dây y tế. Nhà cung cấp của quý vị sẽ giải thích về việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua điện thoại hoặc đường dây y tế để đảm bảo rằng quý vị đồng ý trước khi bắt đầu. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ qua đường dây y tế hoặc điện thoại, sau này, quý vị có thể chọn nhận dịch vụ khi đến trực tiếp hay gặp mặt. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể chỉ được cung cấp qua đường dây y tế hoặc điện thoại vì những dịch vụ này cần quý vị phải có mặt tại một nơi cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng hoặc dịch vụ bệnh viện.

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHIẾU NẠI, HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG TIỂU BANG

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Nhận Được các Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Quận?

Quận phải có cách để quý vị giải quyết khiếu nại hay bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ mà quý vị muốn hay đang nhận. Đây được gọi là thủ tục giải quyết vấn đề và có thể liên quan đến:

- **Thủ Tục Khiếu Nại:** bày tỏ sự không hài lòng bằng lời hoặc văn bản về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nhà cung cấp hoặc quận của quý vị. Xem phần Thủ Tục Khiếu Nại trong sổ tay để biết thêm thông tin.
- **Thủ Tục Khiếu Nại:** Khiếu nại là khi quý vị không đồng ý với một quyết định của quận khi thay đổi dịch vụ của quý vị (ví dụ, từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm các dịch vụ) hay không bảo hiểm các dịch vụ đó. Xem phần Thủ Tục Khiếu Nại trong sổ tay để biết thêm thông tin.
- **Thủ Tục tham gia phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:** Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là phiên điều trần hành chính trước thẩm phán từ Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) nếu quận từ chối khiếu nại của quý vị. Xem phần Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Việc nộp đơn Khiếu Nại, khiếu nại, hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang sẽ không gây tổn hại cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Nộp đơn Khiếu Nại hoặc khiếu nại giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các dịch vụ sức khỏe hành vi của mình. Khiếu Nại và khiếu nại cũng giúp quận nhờ cung cấp cho chương trình này thông tin có thể sử dụng để cải thiện các dịch vụ. Khi Khiếu Nại hoặc khiếu nại của quý vị hoàn tất, quận sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan, như các nhà cung cấp, về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang được quyết định, Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang sẽ

thông báo cho quý vị và những người liên quan khác về kết quả cuối cùng. **Lưu ý:** Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng thủ tục giải quyết vấn đề ở bên dưới.

Tôi Có Thể Được Trợ Giúp để Nộp Đơn Khiếu Nại, Khiếu Nại, hay Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?

Quận sẽ giúp giải thích các thủ tục này cho quý vị và phải giúp quý vị nộp đơn Khiếu Nại, khiếu nại, hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Quận cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện làm thủ tục "khiếu nại khẩn cấp" hay không, có nghĩa là hồ sơ của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác thay mặt cho quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi của quý vị.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, xin gọi cho 1-888-246-3333 (TTY/TDD: 711). Chương trình sức khỏe tâm thần phải hỗ trợ hợp lý giúp quý vị điền đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến việc nộp đơn Khiếu Nại hay khiếu nại. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn trong, cung cấp dịch vụ thông dịch viên và số điện thoại miễn phí có TTY/TDD và có thể thông dịch.

Tôi Phải Làm Sao Nếu Tôi Cần Trợ Giúp Để Giải Quyết Vấn Đề Liên Quan Đến Thuốc Của Mình Theo Chương Trình Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức Của Quận Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hoặc Khiếu Nại?

Liên lạc với Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra:

- **Điện thoại: 1-888-452-8609**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ).

HOẶC

- **E-mail: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. **Xin lưu ý:** Văn bản email không được coi là bí mật (vui lòng không đưa thông tin cá nhân vào email).

Quý vị cũng có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hay các nhóm khác. Để biết thêm về quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị có thể liên hệ Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS),

Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng qua số điện thoại **1-800-952-5253** (với TTY, xin gọi **1-800-952-8349**).

Khiếu Nại

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là việc bày tỏ mọi khía cạnh quý vị không hài lòng đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị nhận được, vốn không nằm trong phạm vi của quy trình kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Các khía cạnh không hài lòng này bao gồm các mối lo ngại về chất lượng chăm sóc, cách đối xử của nhân viên và nhà cung cấp đối với quý vị cũng như những bất đồng về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc quý vị.

Các ví dụ về khiếu nại:

- Khi quý vị cảm thấy nhà cung cấp dịch vụ có thái độ khiếm nhã hoặc không tôn trọng quyền lợi của quý vị.
- Khi quận cần thêm thời gian để đưa ra quyết định về việc phê duyệt một dịch vụ mà nhà cung cấp đã yêu cầu cho quý vị và quý vị không đồng ý với việc kéo dài thời gian này.
- Khi quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc mà mình đang nhận được hoặc cách truyền đạt kế hoạch điều trị cho quý vị.

Thủ Tục Khiếu Nại Là Gì?

Thủ tục Khiếu Nại sẽ:

- Liên quan đến các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép quý vị trình bày Khiếu Nại của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không gây tổn hại cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi cho quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký

vào một biểu mẫu cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.

- Đảm bảo rằng những người đưa ra quyết định có đủ trình độ để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho Khiếu Nại trong khung thời gian cần phải làm.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại bất cứ lúc nào với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ chăm sóc hoặc có lo ngại khác liên quan đến quận.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?

Quý vị có thể gọi cho Đường Dây Tiếp Cận miễn phí 24/7 của quận để được trợ giúp về Khiếu Nại. Quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu Nại bằng lời nói không cần phải được làm tiếp bằng văn bản. Nếu quý vị muốn nộp đơn Khiếu Nại bằng văn bản, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các văn phòng nhà cung cấp để quý vị gửi đơn Khiếu Nại qua bưu điện. Nếu quý vị không có phong bì đã được ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi Khiếu Nại trực tiếp đến địa chỉ được cung cấp ở phần trước của sổ tay này.

Làm Sao Để Tôi Biết Nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đã Nhận Được Khiếu Nại của Tôi?

Quận được đòi hỏi phải thông báo cho quý vị biết rằng họ đã nhận được Khiếu Nại của quý vị bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị trong vòng 5 ngày lịch kể từ ngày nhận được Khiếu Nại của quý vị. Khiếu Nại nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, được miễn và quý vị có thể không nhận được thư.

Khi Nào Khiếu Nại của Tôi Sẽ Được Quyết Định?

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định về Khiếu Nại của quý vị trong vòng 90 ngày lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn Khiếu Nại. Khung thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần thêm thông tin và sự chậm trễ này là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ có thể mang lại lợi ích cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể giải quyết Khiếu Nại của quý vị nếu họ có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

Làm Sao Để Tôi Biết Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đã Đưa Ra Quyết Định về Khiếu Nại của Tôi?

Khi có quyết định liên quan đến Khiếu Nại của quý vị, quận sẽ:

- Gửi thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó;
- Gửi cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, cho quý vị biết về quyền yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quận không thông báo cho quý vị về quyết định cho Khiếu Nại của quý vị đúng hạn.
- Cho quý vị biết về quyền yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Quý vị có thể không nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định nếu khiếu nại của quý vị được nộp qua điện thoại hoặc trực tiếp và quý vị đồng ý rằng vấn đề của mình đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nộp đơn.

Lưu ý: Quận của quý vị phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi vào ngày hết thời hạn. Quý vị có thể gọi điện cho quận để biết thêm thông tin nếu không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi.

Có Hạn Chót để Nộp Đơn Khiếu Nại hay không?

Không, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại vào bất cứ lúc nào. Đừng ngần ngại nêu các vấn đề của mình với quận. Quận sẽ luôn phối hợp với quý vị để tìm ra giải pháp giải quyết những lo ngại của quý vị.

Khiếu nại

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại khi không đồng ý với quyết định của quận đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của quận bằng cách sử dụng:

- Thủ Tục Khiếu Nại Tiêu Chuẩn.

HOẶC

- Thủ Tục Khiếu Nại Khẩn Cấp.

Lưu ý: Hai loại khiếu nại này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện khiếu nại khẩn cấp (xem bên dưới để biết các yêu cầu).

Quận sẽ hỗ trợ quý vị điền biểu mẫu và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn khiếu nại, bao gồm chuẩn bị đơn kháng cáo bằng văn bản, thông báo cho quý vị về vị trí của biểu mẫu trên trang web của họ hoặc cung cấp cho quý vị biểu mẫu theo yêu cầu. Quận cũng sẽ tư vấn và hỗ trợ quý vị yêu cầu tiếp tục hưởng trợ cấp trong quá trình kháng cáo quyết định giảm quyền lợi theo quy định của liên bang.

Thủ Tục Khiếu Nại Tiêu Chuẩn Là Gì?

Thủ Tục Khiếu Nại Tiêu Chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn khiếu nại sẽ không gây tổn hại cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp của quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu ủy quyền cho chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.

- Yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi của quý vị khi có yêu cầu khiếu nại trong khung thời gian yêu cầu. Lưu ý: Đây là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi được gửi qua bưu điện hoặc trực tiếp trao cho quý vị.
- Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ liên tục trong khi khiếu nại đang được duyệt xét và nếu quyết định cuối cùng của khiếu nại xác nhận quyết định giảm hay ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận.
- Đảm bảo rằng những người đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị có đủ trình độ để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hay đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và bất kỳ tài liệu hay hồ sơ nào khác được xem xét trong thủ tục khiếu nại.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, khai và đưa ra các lập luận pháp lý và sự thật, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của thành viên đã qua đời được bao gồm trong các bên khiếu nại.
- Cho quý vị biết đơn khiếu nại của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, sau khi hoàn thành thủ tục khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với quận khi:

- Chương trình sức khỏe tâm thần hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận dịch vụ sức khỏe hành vi vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn được sử dụng các dịch vụ này.
- Nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ sức khỏe hành vi và yêu cầu quận chấp nhận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc mức thường xuyên cung cấp dịch vụ.

- Nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành thủ tục chấp thuận đúng hạn.
- Quận không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà chương trình sức khỏe tâm thần đã thiết lập.
- Quý vị không nghĩ rằng quận đang cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Khiếu Nại, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị cần.

Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại theo những cách sau:
 - Gọi miễn phí cho quận theo số 1-888-246-3333. Sau khi gọi, quý vị phải nộp đơn khiếu nại sau đó; hoặc
 - Gửi đơn qua bưu điện (Quận sẽ cung cấp phong bì đã ghi địa chỉ trước tại các văn phòng nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại qua bưu điện).
Lưu ý: Nếu quý vị không có phong bì đã ghi địa chỉ trước, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở phần trước của sổ tay này; hoặc
 - Gửi đơn khiếu nại qua e-mail hoặc fax. Xem phần “Thông Tin Bổ Sung Về Quận” ở cuối sổ tay để biết thêm thông tin.

Làm Sao Để Tôi Biết Nếu Khiếu Nại của Tôi Đã Được Quyết Định?

Quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị quyết định của họ về khiếu nại của quý vị bằng văn bản. Thông báo sẽ có thông tin sau:

- Kết quả của thủ tục giải quyết khiếu nại.
- Ngày đưa ra quyết định về khiếu nại.
- Nếu khiếu nại không có kết quả hoàn toàn có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin liên quan đến quyền có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang và cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Có Hạn Chót để Nộp Đơn Khiếu Nại không?

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi. Không có thời hạn nộp đơn khiếu nại khi quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, vì vậy quý vị có thể nộp đơn khiếu nại loại này bất cứ lúc nào.

Khi Nào Sẽ Có Quyết Định về Khiếu Nại của Tôi?

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được kéo dài lên tới tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần thêm thông tin và sự chậm trễ là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ là vì lợi ích cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể chấp thuận khiếu nại của quý vị nếu họ có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày để có Quyết Định Khiếu Nại?

Thủ tục khiếu nại có thể nhanh hơn nếu quý vị đủ điều kiện cho thủ tục khiếu nại khẩn cấp.

Khiếu Nại Khẩn Cấp Là Gì?

Khiếu nại khẩn cấp có cùng thủ tục với khiếu nại tiêu chuẩn nhưng sẽ nhanh hơn.

Sau đây là một số thông tin bổ sung về khiếu nại khẩn cấp:

- Quý vị phải chứng minh rằng việc chờ khiếu nại tiêu chuẩn có thể làm cho tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị trở nên tồi tệ hơn.
- Thủ tục khiếu nại khẩn cấp cũng tuân theo các thời hạn khác với khiếu nại tiêu chuẩn.
- Quận có 72 giờ để xem xét các khiếu nại khẩn cấp.
- Quý vị có thể yêu cầu khiếu nại khẩn cấp bằng lời nói.
- Quý vị không cần gửi yêu cầu khiếu nại khẩn cấp bằng văn bản.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Khẩn Cấp?

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ tới tối đa 30 ngày để có quyết định cho khiếu nại tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng để đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu giải quyết nhanh cho khiếu nại của mình.

Thông tin bổ sung về khiếu nại khẩn cấp:

- Nếu khiếu nại của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được khiếu nại khẩn cấp, quận sẽ giải quyết khiếu nại khẩn cấp của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.
- Nếu quận quyết định rằng khiếu nại của quý vị không đủ điều kiện để được khiếu nại khẩn cấp, quận phải có cố gắng hợp lý để nhanh chóng thông báo bằng lời nói cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng hai ngày lịch để quý vị biết lý do của quyết định này. Sau đó, khiếu nại của quý vị sẽ tuân theo các khung thời gian khiếu nại tiêu chuẩn được nêu bên trên trong phần này.
- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng khiếu nại của quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn khiếu nại khẩn cấp, quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại.
- Sau khi quận giải quyết yêu cầu khiếu nại khẩn cấp của quý vị, quận sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.

Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang là gì?

Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang là một đánh giá độc lập, được thực hiện bởi một thẩm phán luật hành chính làm việc cho Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California, để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Quý vị cũng có thể truy cập Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California tại <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm thông tin.

Quyền Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang của Tôi Là Gì?

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Điều Trần của Tiểu Bang.
- Được hướng dẫn cách yêu cầu có phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.
- Được thông báo về các quy tắc hướng dẫn việc đại diện tại Phiên Điều Trần của Tiểu Bang.
- Yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi theo yêu cầu của quý vị trong thủ tục Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong khung thời gian yêu cầu.
- Không thanh toán cho dịch vụ liên tục trong khi Phiên Điều Trần của Tiểu Bang đang chờ xét duyệt và nếu quyết định cuối cùng nghiêng về quyết định giảm quyền lợi của quận.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp đơn xin có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn khiếu nại và nhận được thư giải quyết khiếu nại cho biết rằng chương trình sức khỏe tâm thần từ chối yêu cầu khiếu nại của quý vị.
- Khiếu Nại, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.

Cách Yêu Cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang:

- Trên mạng: tại trang web Quản Lý Trường Hợp Khiếu Nại của Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến cơ quan phúc lợi của quận theo địa chỉ được nêu trong Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, hoặc gửi thư đến:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

- Gửi Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang:

- Qua Điện Thoại:
 - Ban Điều Trần của Tiểu Bang, số điện thoại miễn phí **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**
 - Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng, số điện thoại miễn phí, **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

Có Hạn Chót để Yêu Cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?

Có, quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. 120 ngày bắt đầu từ ngày ghi trên thông báo quyết định của khiếu nại bằng văn bản của chương trình sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn để xin Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?

Có, nếu quý vị đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, hoặc trước ngày chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị cho biết các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong thời gian chờ thủ tục cho Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Lưu ý:

- Khi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong thủ tục Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang .
- Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ và Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ được cung cấp trong thời gian chờ kết quả của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Khi Nào Tôi Sẽ Có Kết Quả về Quyết Định Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?

Sau khi quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, có thể mất đến 90 ngày để có quyết định.

Tôi Có Thể có Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Khẩn Cấp của Tiểu Bang bằng cách tự viết thư hoặc yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư giúp cho quý vị. Thư phải có các thông tin sau:

1. Giải thích việc chờ đến 90 ngày để có quyết định về trường hợp của quý vị sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa cho quý vị như thế nào.
2. Yêu cầu có "phiên điều trần khẩn cấp" và cung cấp thư cùng với yêu cầu có phiên điều trần.

Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội, Ban Điều Trần của Tiểu Bang, sẽ xem xét yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang và quyết định xem có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần khẩn cấp của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được lên lịch và quyết định điều trần sẽ được ban hành trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần của Tiểu bang nhận được yêu cầu của quý vị.

CHỈ THỊ TRƯỚC

Chỉ Thị Trước là gì?

Quý vị có quyền có chỉ thị trước. Chỉ thị trước là tài liệu văn bản về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị được công nhận theo luật California. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy một chỉ thị trước được mô tả như một di chúc khi còn sống hoặc giấy ủy quyền luật sư về lâu dài. Chỉ thị trước bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe như thế nào hoặc quý vị muốn đưa ra những quyết định nào, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói được cho mình. Điều này có thể bao gồm quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị, phẫu thuật hoặc đưa ra lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Luật California định nghĩa chỉ thị trước gồm 2 phần:

- Quý vị chỉ định một đối tượng (người) đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị; và
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe riêng cho quý vị.

Quận của quý vị được yêu cầu phải có chương trình chỉ thị trước. Quận của quý vị được yêu cầu cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị trước và giải thích luật của tiểu bang nếu được yêu cầu. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin, quý vị nên gọi cho quận theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711) để biết thêm thông tin

Quý vị có thể nhận được biểu mẫu chỉ thị trước từ quận hoặc trên mạng tại đây:

<https://prepareforyourcare.org/en/advance-directive-state/ca>. Tại California, quý vị có quyền cung cấp chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về luật California liên quan đến các yêu cầu về chỉ thị trước, quý vị có thể gửi thư đến:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P.O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

Trách nhiệm của Quận

Quận Của Tôi Có Trách Nhiệm Gì?

Quận của quý vị có trách nhiệm đối với những điều sau:

- Xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp khám truy tầm hoặc đánh giá để xác định xem quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí có trả lời 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ quận. Số điện thoại là 1-888-246-3333 (TTY: 711).
- Đảm bảo có đủ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi gần đó để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận của quý vị chi trả khi cần thiết.
- Thông báo và giáo dục quý vị về các dịch vụ có sẵn từ quận.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí và nếu cần, cung cấp phiên dịch viên miễn phí cho quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi hoặc chữ in cỡ lớn. Tham khảo phần “Thông Tin Bổ Sung về Quận” nằm ở cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi những thay đổi có hiệu lực. Một thay đổi được coi là quan trọng khi có sự gia tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp, nếu có sự gia tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với bất kỳ kế hoạch hoặc hệ thống nào khác có thể cần thiết để giúp quá trình chuyển đổi dịch vụ chăm sóc của quý vị diễn ra suôn sẻ. Điều này bao gồm đảm bảo rằng bất kỳ giới thiệu nào cho các bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác đều được theo dõi

đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn sàng chăm sóc quý vị.

- Đảm bảo rằng quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình, ngay cả khi họ không nằm trong mạng lưới của quý vị, trong một khoảng thời gian nhất định. Điều này rất quan trọng nếu việc chuyển đổi nhà cung cấp sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc làm tăng khả năng phải đến bệnh viện.

Có Sẵn Phương Tiện Đi Lại Không?

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đến các cuộc hẹn khám y tế hay các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi thì chương trình Medi-Cal có thể giúp thu xếp phương tiện đưa đón cho quý vị. Dịch vụ đưa đón có thể được cung cấp cho hội viên Medi-Cal không thể tự đến các cuộc hẹn khám chữa bệnh và cần nhận các dịch vụ được Medi-Cal bao trả cần thiết về mặt y tế. Có hai loại phương tiện đưa đón hẹn khám:

- Phương tiện đưa đón Không Liên Quan Đến Y Tế (NMT): là xe công cộng hoặc tư nhân dành cho những người không có cách nào khác để đến cuộc hẹn khám.
- Phương tiện đưa đón Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT): là hình thức đưa đón bằng xe cứu thương, xe van có hỗ trợ xe lăn hoặc xe van chuyên dụng cho những người không thể sử dụng xe công cộng hoặc tư nhân.

Có phương tiện đưa đón đi đến nhà thuốc hoặc đi nhận các tiếp liệu y tế cần thiết, bộ phận giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để biết thêm thông tin và nhận trợ giúp về phương tiện đưa đón, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của quý vị. Hội viên có thể cần chứng thực với chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của mình rằng mọi nguồn cung cấp phương tiện vận chuyển hiện có khác đều đã được sử dụng hết một cách hợp lý.

- Hội viên Anthem BlueCross vui lòng gọi đặt chỗ dịch vụ đưa đón theo số điện thoại miễn phí 1-877-931-4755 (TTY 711) hoặc truy cập: <https://mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/medi-cal-plan-benefits/transportation.html>
- Hội viên Chương trình Y tế San Francisco vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng SFHP theo số 415-547-7800, 1(800) 288-5555 (miễn phí)

hoặc 1(888) 883-7347 (TTY) hoặc truy cập: <https://www.sfhp.org/programs/med-cal/benefits/transportation-services/>

- Hội viên Kaiser vui lòng gọi 1-844-299-6230 hoặc truy cập: <https://homecare-scal.kaiserpermanente.org/transportation-services/>

Nếu có Medi-Cal nhưng không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý và cần dịch vụ đưa đón không liên quan đến y tế, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón không liên quan đến y tế hoặc nhà cung cấp của quý vị để được giúp đỡ theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Khi quý vị liên lạc, công ty đưa đón sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ hẹn của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT), nhà cung cấp có thể chỉ định NEMT và kết nối quý vị với đơn vị vận chuyển để sắp xếp chuyến đi đến và đi từ (các) cuộc hẹn của quý vị. Vui lòng liên hệ với chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của quý vị để biết thêm chi tiết về cách yêu cầu dịch vụ NEMT.

Để biết thêm thông tin và nhận trợ giúp về phương tiện đưa đón, quý vị vui lòng liên hệ với chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của mình.

Quyền Của Thành Viên

Quyền của Tôi khi Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Medi-Cal Là Gì?

Là thành viên Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ chương trình sức khỏe tâm thần. Khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân, tôn trọng nhân phẩm và được bảo vệ quyền riêng tư của mình.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và được giải thích theo cách quý vị có thể hiểu được.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Nhận sổ tay để biết mọi dịch vụ, nghĩa vụ của quận và quyền của quý vị.

- Yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu điều chỉnh hoặc sửa lại cho đúng, nếu cần.
- Không có bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng làm phương tiện ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, trừng phạt hoặc trả thù về việc sử dụng các hạn chế và tách biệt.
- Được tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc 24/7 trong trường hợp cấp cứu, khẩn cấp hoặc khủng hoảng nếu cần thiết về mặt y tế.
- Nhận tài liệu theo định dạng khác như chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn, định dạng âm thanh kịp thời khi có yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận tuân theo hợp đồng với tiểu bang về sự sẵn có của các dịch vụ, sự đảm bảo về sự đầy đủ năng lực và dịch vụ, sự phối hợp và chăm sóc liên tục, phạm vi bảo hiểm và ủy quyền của các dịch vụ.

Quận được yêu cầu phải:

- Sử dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ số nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả những thành viên Medi-Cal hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi có thể nhận được các dịch vụ này kịp thời.
- Chi trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới kịp thời cho quý vị, nếu chương trình sức khỏe tâm thần không có nhân viên hay không có nhà cung cấp ký hợp đồng có thể cung cấp các dịch vụ này.

Lưu ý: Quận phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản tiền nào khi đến khám với các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Xem bên dưới để biết thêm thông tin:

- *Dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* cho người 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, để ngăn chặn bệnh tật nghiêm trọng hoặc thương tật đáng kể hoặc để giảm nhẹ cơn đau nghiêm trọng. Dịch vụ sức khỏe hành vi cho người dưới 21 tuổi là dịch vụ để duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp chịu đựng tình trạng sức khỏe hành vi tốt hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* có nghĩa là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp của quận.

- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ trình độ trong mạng lưới chương trình sức khỏe tâm thần, hoặc một chuyên gia ở ngoài mạng lưới, miễn phí cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được huấn luyện để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi mà các nhà cung cấp đồng ý thực hiện.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi mà chương trình sức khỏe tâm thần chi trả đủ về số lượng, khoảng thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của những thành viên Medi-Cal đủ điều kiện. Điều này bao gồm đảm bảo hệ thống duyệt xét trả tiền cho các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và đảm bảo các tiêu chuẩn sử dụng dịch vụ được sử dụng công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp đánh giá đầy đủ cho những người có thể nhận được dịch vụ và họ làm việc với những người sẽ nhận được dịch vụ để soạn các mục tiêu cho việc điều trị.
- Phối hợp các dịch vụ được cung cấp với các dịch vụ mà Medi-Cal cung cấp trong chương trình chăm sóc có quản lý, nếu cần, và đảm bảo quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ như được nêu rõ trong các quy định của liên bang về quyền giữ kín thông tin sức khỏe cá nhân.
- Tham gia cùng những cố gắng của tiểu bang để khuyến khích việc cung cấp các dịch vụ một cách có thẩm quyền về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có nguồn gốc văn hóa và dân tộc đa dạng.
- Đảm bảo việc điều trị của quý vị không bị thay đổi theo cách bất lợi cho quý vị khi quý vị thể hiện các quyền của mình.
- Nhận các dịch vụ và điều trị tuân thủ quyền của quý vị trong sổ tay và các luật hiện hành của liên bang và tiểu bang như:
 - Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80.
 - Đạo Luật Phân Biệt Tuổi Tác năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91.
 - Đạo Luật Phục Hồi năm 1973.

- Tiêu Đề IX Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ.
- Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng.
- Để liên lạc với Luật Sư Bảo Vệ Quyền của Bệnh Nhân của quận, hãy gọi đến số (800) 729-7727 hoặc (415) 552-8100.

Quyết Định Giảm Quyền Lợi

Tôi Có Quyền Gì Nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Nghĩ Rằng Tôi Cần?

Nếu quận, hoặc nhà cung cấp thay mặt cho chương trình sức khỏe tâm thần, từ chối, giới hạn, giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị muốn hoặc tin rằng quý vị cần, quý vị có quyền nhận được một Thông Báo bằng văn bản (được gọi là “Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi”) từ chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu khiếu nại. Các phần dưới đây thảo luận về quyền nhận Thông Báo và quý vị cần làm gì khi không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

Quyết Định Giảm Quyền Lợi Là Gì?

Quyết Định Giảm Quyền Lợi có nghĩa là bất kỳ việc làm nào sau đây được thực hiện bởi một quận:

- Từ chối hoặc hạn chế cho phép một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, hoàn cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được bảo hiểm;
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ được cho phép trước đó;
- Từ chối trả tiền, toàn bộ hoặc một phần, cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
- Không hành động trong quãng thời gian theo yêu cầu để đưa ra một giải pháp tiêu chuẩn cho Khiếu Nại hay khiếu nại. Khung thời gian như sau:
 - Nếu quý vị nộp đơn Khiếu Nại với quận và quận không gửi lại cho quý vị

- quyết định bằng văn bản về Khiếu Nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với quận và quận không liên lạc lại với quý vị bằng văn bản quyết định về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại khẩn cấp và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của thành viên.

Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Là Gì?

Thông Báo về Quyết Định Giảm Quyền Lợi là một văn bản mà quận sẽ gửi cho quý vị nếu quận quyết định từ chối, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tin rằng quý vị xứng đáng được nhận. Thông báo sẽ giải thích quy trình mà quận đã sử dụng để đưa ra quyết định, trong đó bao gồm mô tả về các tiêu chí hoặc nguyên tắc được áp dụng để xác định xem dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế hay không. Điều này bao gồm từ chối:

- Chi trả cho một dịch vụ.
- Dựa trên cho rằng các dịch vụ này không được bảo hiểm.
- Dựa trên việc cho rằng các dịch vụ này không cần thiết về mặt y tế.
- Rằng dịch vụ đó dành cho hệ thống phân phối sai
- Yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.

Lưu ý: Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết Khiếu Nại, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời hoặc nếu quý vị đã không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn thời hạn của chương trình sức khỏe tâm thần để cung cấp dịch vụ.

Thời Hạn của Thông Báo

Quận phải gửi thông báo qua bưu điện:

- Ít nhất 10 ngày trước ngày có quyết định chấm dứt, đình chỉ hay cắt giảm dịch vụ sức khỏe hành vi đã được cho phép trước đó.
- Cho thành viên trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày quyết định từ chối chi trả hoặc các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hay một

phần các dịch vụ sức khỏe hành vi được yêu cầu.

Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được các Dịch Vụ Mong Muốn Không?

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi. Tuy nhiên, nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất thủ tục khiếu nại, quý vị có thể yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Khi quý vị liên lạc với quận, hãy cho họ biết rằng quý vị đã có quyết định giảm quyền lợi, nhưng không nhận được thông báo. Trong sổ tay này có sẵn thông tin về cách nộp đơn khiếu nại hay yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Thông tin này cũng có sẵn trong sổ tay này và sẽ có trong văn phòng nhà cung cấp của quý vị.

Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?

Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Sẽ Cho Quý Vị Biết:

- Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị đã làm gì ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định sẽ có hiệu lực và lý do cho quyết định này.
- Nếu lý do từ chối là do dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, thông báo sẽ bao gồm lời giải thích rõ ràng về lý do tại sao quận đưa ra quyết định này. Phần giải thích này sẽ bao gồm các lý do lâm sàng cụ thể về việc tại sao dịch vụ này không được coi là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị.
- Quyết định này dựa trên quy định nào của tiểu bang hoặc liên bang.
- Quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách nộp đơn khiếu nại với quận.
- Cách yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của quận cho khiếu nại của quý vị.

- Cách yêu cầu khiếu nại khẩn cấp hoặc có Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu trợ giúp nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.
- Quý vị có bao lâu để nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị chờ quyết định khiếu nại hay Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục dịch vụ và chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- khi quý vị phải nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi?

Khi nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trên thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, chương trình sức khỏe tâm thần có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục các dịch vụ không muộn hơn 10 ngày lịch sau ngày có Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi theo dấu bưu điện hoặc trực tiếp trao cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ trong khi chờ Quyết Định Kháng Cáo Không?

Có, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ của mình trong khi chờ quyết định. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ và nhận được sự chăm sóc cần thiết.

Tôi Phải Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Của Mình?

Quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày quận gửi Thông Báo về Quyết Định Giảm Quyền Lợi hoặc trước ngày quận thông báo dịch vụ sẽ ngừng, tùy theo ngày nào muộn hơn.
- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo về Quyết Định Giảm Quyền Lợi.
- Việc kháng cáo liên quan đến việc ngừng, giảm hoặc tạm dừng một dịch vụ mà quý vị vốn đang được nhận.
- Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đã đồng ý rằng quý vị cần dịch vụ đó.
- Khoảng thời gian mà quận đã phê duyệt cho dịch vụ đó vẫn chưa kết thúc.

Nếu Quận Quyết Định Rằng Tôi Không Cần Dịch Vụ Sau Khi Kháng Cáo Thì Sao?

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ đã nhận trong thời gian chờ kết quả kháng cáo.

Trách Nhiệm Của Thành Viên

Trách nhiệm của tôi với tư cách là thành viên Medi-Cal là gì?

Quý vị cần hiểu cách các dịch vụ của quận hoạt động để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Quý vị cần:

- Tham gia điều trị theo đúng hẹn. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu hợp tác với nhà cung cấp trong suốt quá trình điều trị. Nếu quý vị cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, xin gọi cho nhà cung cấp trước ít nhất 24 giờ và xin hẹn lại vào một ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Medi-Cal (BIC) và ID có ảnh khi quý vị đến điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Hãy cho nhà cung cấp biết tất cả sự lo ngại về y tế của quý vị. Quý vị càng chia sẻ thông tin đầy đủ về nhu cầu của mình, việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi nhà cung cấp bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hiểu đầy đủ thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.

- Tuân thủ các bước hành động theo kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã thống nhất.
- Liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào không thể giải quyết được với nhà cung cấp.
- Hãy cho nhà cung cấp và chương trình sức khỏe tâm thần biết nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin cá nhân của mình. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cho:
 - Sở Y Tế Công Cộng San Francisco có một Đường Dây Nóng về Quyền Riêng Tư và Tuân Thủ để báo cáo gian lận qua điện thoại, hoạt động 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm, theo số **855-729-6040**.
 - Các vấn đề lo lắng có thể được báo cáo qua email tới compliance.privacy@sfdph.org.
 - Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, yêu cầu bất kỳ ai đảm trách việc nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal gọi cho Đường Dây Nóng về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được giúp đỡ ngay lập tức. Cuộc gọi miễn phí, và người gọi có thể ẩn danh.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi nghi ngờ là gian lận hoặc lạm dụng bằng e-mail tới fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng biểu mẫu trên mạng tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Tôi Có Phải Trả Tiền Medi-Cal Không?

Hầu hết mọi người không phải trả bất cứ khoản gì cho Medi-Cal về dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi tùy thuộc vào số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ y tế hay sức khỏe hành vi. Số tiền mà quý vị trả được gọi là phần 'chia sẻ chi phí' của quý vị. Khi quý vị trả phần 'chia sẻ chi phí', Medi-Cal sẽ trả phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị cho tháng đó. Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kì chi phí nào.
- Quý vị có thể phải trả 'khoản đồng trả' cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải xuất túi trả một khoản tiền xuất túi mỗi khi nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường.
- Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần có khoản đồng trả.

THÔNG TIN BỔ SUNG CỦA QUẬN

Dưới đây là tình trạng sẵn có và lộ trình cung cấp dịch vụ của Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco (BHS). Vui lòng tham khảo phần Phạm Vi Dịch Vụ để biết mô tả về từng dịch vụ.

- **Các Dịch Vụ Câu Lạc Bộ** đang được cung cấp ở mức độ hạn chế thông qua Westside Community Services. Các dịch vụ này dành cho cả những người đang nhận dịch vụ SMHS hoặc DMC-ODS.
- **Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW) Nâng Cao** hiện chưa được SF BHS cung cấp.
- **Dịch vụ Hỗ Trợ Việc Làm** dự kiến sẽ được triển khai vào mùa hè năm 2026.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa:

- **Điều Trị Chủ Động Trong Cộng Đồng (ACT) và Điều Trị Chủ Động Trong Cộng Đồng Cho Người Có Liên Quan Đến Hệ Thống Tư Pháp Hình Sự (FACT)** dự kiến sẽ được triển khai vào mùa Hè năm 2026.
- **Dịch Vụ Tiếp Cận Tận Nơi** hiện chưa được SF BHS cung cấp.

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức:

- **Điều Trị Nội Trú Bán Phần** chưa được cung cấp trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-Cal Có Tổ Chức của BHS San Francisco.
- **Chương Trình Điều Trị Nội Trú** chỉ được cung cấp ở các mức độ ASAM 3.1, 3.3 và 3.5. Phạm vi của chương trình này bao gồm cả các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú.
- **Các Thông Lệ Chăm Sóc Sức Khỏe Truyền Thống** đang được cung cấp thông qua Trung Tâm Y Tế Người Mỹ Bản Địa và Nhà Hữu Nghị.
- **Các Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện cho Thanh Thiếu Niên** được cung cấp thông qua Mạng Lưới Trẻ Em Vô Gia Cư và Latino Commission Little Hawk.

Các Quyền Khi Nhận Dịch Vụ Khám Chữa Bệnh Từ Xa

Hội viên Medi-Cal cần biết và hiểu rõ các quyền của mình khi quyết định nhận các dịch vụ khám chữa bệnh từ xa:

- Quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả thông qua thăm khám trực tiếp, gặp mặt với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thay vì thông qua dịch vụ khám chữa bệnh từ xa.
- Việc kết nối với nhà cung cấp thông qua dịch vụ y tế từ xa là tùy thuộc vào quý vị. Nếu quý vị không muốn sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ xa, khả năng tiếp cận trực tiếp các dịch vụ Medi-Cal được bao trả của quý vị sẽ không thay đổi.
- Nếu đã sử dụng hết mọi phương tiện đi lại hợp lý có sẵn mà vẫn gặp khó khăn khi đến khám trực tiếp do vấn đề về phương tiện di chuyển thì quý vị có thể được nhận dịch vụ đưa đón. Vui lòng tham khảo trang 54 về cách bố trí phương tiện đưa đón với chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của quý vị.
- Medi-Cal bao trả các dịch vụ thông qua khám chữa bệnh từ xa nhưng một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không cung cấp dịch vụ qua y tế từ xa.
- Vui lòng tham khảo phần **Các Dịch Vụ Có Sẵn qua Điện Thoại hoặc Khám Chữa Bệnh Từ Xa** trong sổ tay này.
- Một số loại hình điều trị hoặc dịch vụ có thể bị giới hạn nếu quý vị nhận qua hình thức khám chữa bệnh từ xa thay vì đến khám trực tiếp. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ giải thích những giới hạn có thể áp dụng đó cho quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về việc sử dụng hình thức khám chữa bệnh từ xa, vui lòng trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị bất cứ lúc nào.

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập:

<https://www.dhcs.ca.gov/provgovpart/Documents/IN-TelehealthDec.pdf>

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco không phân biệt đối xử bất hợp pháp, không phân loại riêng để không phục vụ một số người hay đối xử với họ khác biệt vì 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 thân thể, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới tính hay khuynh hướng tình dục.

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ,
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi Braille, thu âm hoặc định dạng điện tử có thể sử dụng).
- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên đủ trình độ,
 - Thông tin văn bản bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, xin liên lạc Trung Tâm Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi 1-888-246-3333. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi 711. Khi có yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, chữ in lớn, thu âm hoặc định dạng điện tử có thể sử dụng.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị tin rằng Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc nói cách khác là đã phân biệt đối xử bất hợp pháp 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, bản dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại với Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco. Quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với Trung Tâm Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi **1-888-246-3333**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp của Tiểu Bang California)**.
- Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại trang: <https://www.sf.gov/resource--2024--grievance-and-appeal-documents-members-behavioral-health-services-bhs>.
- Bằng văn bản: Điền vào đơn Khiếu Nại hoặc viết thư và gửi đến:
San Francisco Behavioral Health Services
Grievance/Appeal Office
1380 Howard Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94103
- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Trung Tâm Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi và nói rằng quý vị muốn nộp đơn Khiếu Nại.
- Dưới dạng điện tử: Gửi email tới BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – CƠ QUAN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA

Quý vị cũng có thể nộp đơn Khiếu Nại về dân quyền cho Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe California, Văn Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, xin gọi **711 (California State Relay)**.
- Bằng văn bản: Điền vào đơn Khiếu Nại hoặc viết thư và gửi đến:

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

- Các mẫu đơn Khiếu Nại có sẵn tại:
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>.
- Điện tử: Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn Khiếu Nại về dân quyền lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi.
TTY/TDD 1-800-537-7697.

- Bảng văn bản: Điền vào đơn Khiếu Nại hoặc viết thư và gửi đến:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

- Các mẫu đơn Khiếu Nại có sẵn tại
<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>.
- Điện tử: Ghé vào Cổng Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

THÔNG BÁO VỀ CÁC QUY ĐỊNH BẢO MẬT

Bản công bố mô tả các chính sách và quy trình của quận nhằm bảo mật hồ sơ y tế luôn có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị khi có yêu cầu. Nếu quý vị trong độ tuổi quy định và có đủ năng lực để đồng ý nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị không cần sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận dịch vụ hoặc để nộp đơn yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ đó.

Quý vị có thể yêu cầu quận gửi các thông tin liên lạc về dịch vụ sức khỏe hành vi đến một địa chỉ thư tín, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là "yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc". Nếu quý vị đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc, quận sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ thư tín, địa chỉ email hoặc số điện thoại, quận sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại hiện có trong hồ sơ.

Quận sẽ tôn trọng các yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc của quý vị theo đúng hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Hoặc quận sẽ đảm bảo rằng các thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được chuyển sang hình thức và định dạng quý vị mong muốn. Quận sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ hoặc nộp một yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc mới.

Để yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc, thành viên nên gửi yêu cầu bằng văn bản đến cơ sở nơi mình đang nhận dịch vụ chăm sóc. Thành viên không cần phải đưa ra lý do cho yêu cầu của mình. Tất cả các yêu cầu hợp lý sẽ được phê duyệt. Yêu cầu phải nêu rõ cách thức và địa điểm mà thành viên mong muốn được liên lạc. Để biết thêm thông tin về cách yêu cầu bảo mật thông tin liên lạc, hãy xem Trang Chính Sách Quyền Riêng Tư của Sở Y Tế Công Cộng San Francisco: <https://www.sf.gov/resource--2023--dph-privacy-policies>

Bản công bố các chính sách và quy trình của quận nhằm bảo vệ thông tin y tế của quý vị (gọi là "Thông Báo Về Các Quy Định Bảo Mật") được đính kèm dưới đây:

[5795001 DPH Notice of Privacy Practices Full ENG 4.01.24.pdf](#)

CÁC CỤM TỪ CẦN BIẾT

Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Tự Tử và Khủng Hoảng 988: Đây là số điện thoại cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho những người đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần, bao gồm cả trường hợp có ý định tự tử. Dịch vụ này hoạt động 24/7 để kết nối người gọi với các cố vấn được đào tạo để được trợ giúp và hỗ trợ.

Thẩm phán luật hành chính: Một thẩm phán thụ lý và phán quyết các vụ án liên quan đến quyết định bất lợi về phúc lợi.

Hiệp Hội Y Học Nghiện Hoa Kỳ (ASAM): Một hiệp hội y khoa chuyên môn đại diện cho các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác chuyên điều trị nghiện. Tổ chức này đã tạo ra Tiêu Chí ASAM. Đây là bộ tiêu chí quốc gia về điều trị cai nghiện.

Giải quyết khiếu nại: Quá trình giải quyết bất đồng giữa quý vị và quyết định của quận về phạm vi bảo hiểm của dịch vụ được yêu cầu. Nói một cách đơn giản: Đây là cách để quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định mà quý vị không đồng ý.

Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng (API): API giống như các trình nhắn tin giúp cho các chương trình phần mềm khác nhau "giao tiếp" với nhau và chia sẻ thông tin.

Đánh giá: Một hoạt động dịch vụ được thiết kế để đánh giá tình trạng sức khỏe tinh thần, cảm xúc hoặc hành vi hiện tại.

Ủy quyền: Cho phép hoặc chấp thuận.

Người đại diện được ủy quyền: Một người được pháp luật cho phép hành động thay mặt cho người khác.

Sức Khỏe Hành Vi: Chỉ sức khỏe cảm xúc, tâm lý và xã hội của chúng ta. Nói một cách đơn giản: Điều đó liên quan đến cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và tương tác với người khác.

Phúc lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm này.

Thẻ Danh Tính Phúc Lợi (BIC): Thẻ căn cước để xác minh bảo hiểm y tế Medi-Cal của quý vị.

Dịch Vụ Điều Phối Chăm Sóc (Điều Phối Chăm Sóc): Giúp mọi người tìm hiểu về hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Người chăm sóc: Người cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ người khác khi họ cần giúp đỡ.

Quản lý trường hợp: Y tá hoặc nhân viên xã hội có thể giúp hội viên hiểu các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên.

Dịch vụ quản lý trường hợp: Đây là dịch vụ hỗ trợ các hội viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng cần thiết khác. Nói cách khác, dịch vụ này giúp mọi người nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ mà họ cần.

CHIP (Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Trẻ Em): Một chương trình của chính phủ giúp các gia đình có được bảo hiểm y tế cho con cái nếu họ không đủ khả năng chi trả.

Điều Phối Viên Quyền Công Dân: Đảm bảo rằng một tổ chức (như trường học, công ty hoặc cơ quan chính phủ) tuân thủ luật pháp và chống phân biệt đối xử.

Dựa trên khách hàng: Tập trung vào nhu cầu và sở thích của khách hàng.

Tổ chức tại cộng đồng: Một nhóm các cá nhân cùng nhau làm việc để cải thiện cộng đồng của mình.

Dịch vụ dành cho người lớn tại cộng đồng (CBAS): Dịch vụ ngoại trú, dịch vụ tại cơ sở chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác dành cho các hội viên đủ điều kiện.

Ổn định sức khỏe tại cộng đồng: Giúp những người đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần nhận được sự hỗ trợ ngay trong cộng đồng của họ thay vì phải đến bệnh viện.

Dịch vụ liên tục: Xem phần chăm sóc liên tục.

Chăm sóc liên tục: Khả năng mà một hội viên tham gia chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và quận đồng ý.

Đồng thanh toán: Khoản thanh toán mà hội viên chi trả, thường là tại thời điểm cung cấp dịch vụ, ngoài khoản thanh toán mà công ty bảo hiểm chi trả.

Dịch Vụ Được Đàm Thọa: Các dịch vụ Medi-Cal mà quận có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đàm thoại phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, mọi hợp đồng sửa đổi và như được quy định trong Sổ Tay Hội Viên này (còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp (EOC) và Biểu Mẫu Tiết Lộ Thông Tin).

Dịch vụ đáp ứng văn hóa: Cung cấp các dịch vụ tôn trọng và đáp ứng nhu cầu văn hóa, ngôn ngữ và tín ngưỡng của mọi người.

Người hỗ trợ quan trọng được chỉ định: (Những) người mà hội viên hoặc nhà cung cấp cho là quan trọng đối với sự thành công của quá trình điều trị. Những người này có thể là phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ vị thành niên, bất kỳ ai sống cùng trong hộ gia đình và những người thân khác của hội viên.

DHCS: Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là cơ quan Tiểu Bang chịu trách nhiệm giám sát chương trình Medi-Cal.

Phân biệt đối xử: Sự đối xử không công bằng hoặc bất bình đẳng với ai đó dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, khuynh hướng tính dục, khuyết tật hoặc các đặc điểm khác của họ.

Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Truy cập mục “Medi-Cal Dành Cho Trẻ Em và Trẻ Vị Thành Niên”.

Dịch vụ điều trị dựa trên gia đình: Cung cấp hỗ trợ và điều trị cho trẻ em và gia đình để giải quyết các khó khăn về sức khỏe tâm thần tại nhà.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ tránh hoặc trì hoãn việc mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho những người trong độ tuổi sinh con để giúp họ xác định số lần mang thai và khoảng cách giữa các lần mang thai.

Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS): Mô hình thanh toán mà các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được trả tiền cho từng dịch vụ riêng lẻ mà họ cung cấp cho bệnh nhân, thay vì trả phí hàng tháng hoặc hàng năm trên mỗi bệnh nhân. Chương trình này được Medi-Cal Rx đài thọ.

Trách nhiệm tài chính: Có trách nhiệm trả nợ hoặc chi phí dịch vụ.

Nhà nuôi dưỡng: Một hộ gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế 24 giờ cho trẻ em bị tách khỏi phụ huynh hoặc người giám hộ.

Hành vi lừa đảo: Một hành vi cố ý lừa dối hoặc trình bày sai sự thật do một người thực hiện dù biết rằng hành vi lừa dối hoặc trình bày sai sự thật đó có thể mang lại lợi ích trái phép cho bản thân họ hoặc người khác.

Medi-Cal Toàn Diện: Chương trình chăm sóc sức khỏe miễn phí hoặc giá rẻ cho người dân California, cung cấp nhiều dịch vụ mà không chỉ dừng lại ở chăm sóc sức khỏe khẩn cấp. Chương trình này cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, kế hoạch hóa gia đình và nhãn khoa (mắt). Ngoài ra, chương trình này còn chi trả cho việc điều trị chứng nghiện rượu và ma túy, thuốc theo chỉ định của bác sĩ và nhiều loại thuốc khác.

Khiếu nại: Lời nói hoặc văn bản của hội viên thể hiện sự không hài lòng về dịch vụ được đài thọ bởi Medi-Cal, chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý, quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal. Khiếu nại cũng giống như phàn nàn.

Người giám hộ: Một người có trách nhiệm pháp lý trong việc chăm sóc và đảm bảo sức khỏe cho người khác, thường là trẻ em hoặc người không thể tự chăm sóc bản thân.

Bệnh viện: Nơi mà hội viên được bác sĩ và y tá chăm sóc nội trú và ngoại trú.

Nhập viện: Được đưa vào viện để điều trị nội trú.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (IHCP):

Chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch Vụ Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHS), Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Chương Trình Y Tế Bộ Lạc, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Đô Thị (UIO) điều hành theo định nghĩa của các thuật ngữ này trong Mục 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (25 U.S.C mục 1603).

Đánh Giá Ban Đầu: Đánh giá hội viên để xác định nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Cai Nghiện Nội Trú: Dịch vụ chăm sóc y tế cấp tính tự nguyện để cắt cơn cho các hội viên có biến chứng y tế nghiêm trọng liên quan đến việc cai nghiện.

Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp: Một hướng dẫn nêu rõ các giá trị, tiêu chuẩn và thực hành khi phục vụ trẻ em, thanh thiếu niên và các gia đình ở California.

Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép: Mọi nhà cung cấp được cấp phép theo luật hiện hành của Tiểu Bang California, chẳng hạn như: bác sĩ, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội lâm sàng, cố vấn lâm sàng chuyên môn, nhà trị liệu hôn nhân và gia đình, y tá đã đăng ký, y tá hành nghề, kỹ thuật viên tâm thần.

Bệnh viện tâm thần được cấp phép: Cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc nội trú 24 giờ cho người mắc chứng rối loạn tâm thần, mất năng lực hành vi hoặc gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác.

Cơ sở lưu trú được cấp phép: Các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú phi y tế cho người trưởng thành đang hồi phục sau các vấn đề liên quan đến việc lạm dụng rượu hoặc ma túy (AOD).

Chương trình chăm sóc có quản lý: Một chương trình chăm sóc sức khỏe của Medi-Cal mà những người nhận Medi-Cal đã ghi danh vào chương trình chỉ được

sử dụng dịch vụ của một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, hiệu thuốc và bệnh viện nhất định.

Medi-Cal: Medicaid phiên bản liên bang của California. Medi-Cal cung cấp bảo hiểm y tế miễn phí và giá rẻ cho những người đủ điều kiện đang sinh sống tại California.

Medi-Cal Dành Cho Trẻ Em và Trẻ Vị Thành Niên: Phúc lợi dành cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên phải được kiểm tra sức khỏe phù hợp với độ tuổi và kiểm tra sàng lọc thích hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc hỗ trợ cải thiện các tình trạng có thể phát hiện được trong các lần kiểm tra. Theo luật liên bang, phúc lợi này còn được gọi là phúc lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT).

Chuyên Gia Hỗ Trợ Đồng Đẳng Medi-Cal: Một cá nhân đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc lạm dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận do Tiểu Bang phê duyệt của quận, được quận chứng nhận và cung cấp dịch vụ theo sự chỉ đạo của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu Bang.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ phúc lợi dược phẩm là một phần của chương trình FFS Medi-Cal và được gọi là “Medi-Cal Rx”, cung cấp các dịch vụ và phúc lợi dược phẩm, bao gồm thuốc theo đơn và một số vật tư y tế cho tất cả hội viên Medi-Cal.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc nhu cầu y tế): Đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó được đánh giá là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa tình trạng bệnh nghiêm trọng hoặc khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm bớt cơn đau dữ dội. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó nhằm mục đích điều chỉnh hoặc cải thiện bệnh tâm thần hoặc tình trạng sức khỏe được phát hiện thông qua các dịch vụ sàng lọc.

Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT): Việc sử dụng thuốc được FDA chấp thuận kết hợp với dịch vụ tư vấn hoặc liệu pháp hành vi để cung cấp phương pháp tiếp cận “toàn diện cho bệnh nhân” trong việc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Hội viên: Một cá nhân đã ghi danh vào chương trình Medi-Cal.

Khủng hoảng sức khỏe tâm thần: Khi một người đang trải qua một tình huống mà hành vi hoặc triệu chứng của họ sẽ gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác và cần được quan tâm ngay lập tức.

Chương trình sức khỏe tâm thần: Mỗi quận đều có một chương trình sức khỏe tâm thần chịu trách nhiệm cung cấp hoặc bố trí các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cho các hội viên Medi-Cal.

Mạng lưới: Một nhóm bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác đã ký hợp đồng với quận để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Vận chuyển y tế không khẩn cấp: Vận chuyển bằng xe cứu thương, xe chở xe lăn hoặc xe cứu thương dành cho những người không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tư nhân.

Vận chuyển phi y tế: Vận chuyển đến và đi từ cuộc hẹn khám để sử dụng dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của hội viên ủy quyền và khi lấy đơn thuốc và vật tư y tế.

Văn Phòng Thanh Tra: Giúp giải quyết các vấn đề một cách trung lập để đảm bảo rằng các hội viên nhận được tất cả các dịch vụ y tế cần thiết và được đài thọ theo hợp đồng mà các chương trình bảo hiểm phải chịu trách nhiệm.

Sắp xếp nơi chăm sóc ngoài gia đình: Việc đưa trẻ em ra khỏi nhà tạm thời hoặc vĩnh viễn để đến một môi trường an toàn hơn như gia đình nuôi dưỡng hoặc nhà tập thể.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới ký hợp đồng với quận.

Chi phí tự trả: Chi phí mà hội viên phải trả để nhận các dịch vụ được đài thọ. Bao gồm phí bảo hiểm, đồng thanh toán hoặc bất kỳ chi phí bổ sung nào cho các dịch vụ được đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên mắc các bệnh lý về sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần dành cho cá nhân hoặc nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi hiệu quả của liệu pháp dùng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm ngoại trú, vật tư và thực phẩm chức năng

Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia): Bác sĩ, bệnh viện, chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép, bao gồm các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với quận sẽ cung cấp các dịch vụ chăm sóc được đài thọ cho hội viên.

Xây dựng kế hoạch: Một hoạt động dịch vụ bao gồm việc xây dựng, phê duyệt kế hoạch cho khách hàng và/hoặc theo dõi tiến triển của hội viên.

Thuốc theo đơn: Một loại thuốc mà pháp luật quy định chỉ được phép phân phối nếu có đơn thuốc từ nhà cung cấp được cấp phép, khác với thuốc không kê đơn (“OTC”) có thể được mua không cần đơn thuốc.

Chăm sóc ban đầu: Còn được gọi là “chăm sóc định kỳ”. Đây là các dịch vụ y tế cần thiết và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em hoặc các dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục đích của những dịch vụ này là để ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép có thể đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của hội viên. PCP cung cấp cho hội viên dịch vụ chăm sóc mà họ cần. PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC)
- Y tá hành nghề
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (phê duyệt trước): Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu quận phê duyệt một số dịch vụ nhất định để đảm bảo rằng quận sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Giới thiệu không phải là phê duyệt. Cho phép trước cũng giống như phê duyệt trước.

Giải quyết vấn đề: Quá trình cho phép hội viên giải quyết vấn đề hoặc mối lo ngại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến trách nhiệm của quận, bao gồm cả việc cung cấp dịch vụ.

Danh Mục Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của quận.

Tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần: Rối loạn tâm thần trong đó các triệu chứng trở nên nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho hội viên hoặc người khác hoặc hội viên không thể tự đảm bảo hoặc sử dụng thức ăn, nơi ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Kiểm tra tâm lý: Bài kiểm tra giúp hiểu được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của một người.

Giới thiệu: Khi PCP của hội viên nói rằng hội viên đó có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu phải có giới thiệu và phê duyệt trước (ủy quyền trước).

Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng: Các dịch vụ và thiết bị giúp những hội viên bị thương, khuyết tật hoặc mắc bệnh mãn tính có được hoặc khôi phục các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Dịch vụ cư trú tạm thời: Cung cấp nhà ở tạm thời và hỗ trợ cho những người vô gia cư hoặc đang gặp khủng hoảng nhà ở.

Sàng lọc: Kiểm tra nhanh để xác định dịch vụ phù hợp nhất cho một cá nhân.

Chia sẻ chi phí: Một phần chi phí y tế mà hội viên phải trả trước khi Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ.

Rối loạn (vấn đề) cảm xúc nghiêm trọng: Chỉ tình trạng rối loạn tâm thần, hành vi hoặc cảm xúc nghiêm trọng ở trẻ em và thanh thiếu niên, ảnh hưởng đến khả năng hoạt động ở nhà, ở trường hoặc trong cộng đồng.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Là bác sĩ điều trị một số loại vấn đề về chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên phải được PCP giới thiệu thì mới có thể gặp bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS): Dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ suy giảm cao hơn mức từ nhẹ đến trung bình.

Dựa trên điểm mạnh: Tập trung vào những gì một người có thể làm, thay vì vấn đề của họ.

Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện: Các dịch vụ hỗ trợ những người đang gặp khó khăn với chứng nghiện ma túy hoặc rượu.

Chăm sóc sức khỏe từ xa: Một cách cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua công nghệ thông tin và liên lạc để chăm sóc sức khỏe cho bệnh nhân tốt hơn.

Sang chấn: Trạng thái đau khổ sâu sắc về cảm xúc và tâm lý sau khi trải nghiệm hoặc chứng kiến một sự kiện kinh hoàng.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa dựa trên hiểu biết về sang chấn: Các dịch vụ này ghi nhận rằng nhiều bệnh nhân có các vấn đề sức khỏe tâm thần là người đã trải qua sang chấn và sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp cũng như hỗ trợ những người này.

Kế Hoạch Điều Trị: Một kế hoạch nhằm giải quyết nhu cầu của hội viên và theo dõi tiến triển để khôi phục lại mức độ chức năng tốt nhất có thể.

TTY/TDD: Thiết bị hỗ trợ người điếc, khó nghe hoặc suy giảm khả năng ngôn ngữ trong việc gọi và nghe điện thoại. TTY là viết tắt của “Máy điện báo”. TDD là viết tắt của “Thiết Bị Viễn Thông Dành Cho Người Khiếm Thính”.

Dịch vụ nghề nghiệp: Dịch vụ giúp mọi người tìm và duy trì việc làm.

Danh sách chờ: Danh sách những người đang chờ đợi một thứ gì đó hiện chưa có nhưng sẽ có trong tương lai.

Chuyển giao suôn sẻ: Chuyển giao dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác một cách suôn sẻ.