

Quận San Diego

Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh, Dịch vụ



Khỏe Tâm Thần

*Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS)
Cẩm nang cho Người Thụ Hưởng*



TRỢ GIÚP NGÔN NGỮ

Bản sửa

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-724-7240 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-724-7240 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

한국어: 한국어 서비스 센터, 한국어 서비스 센터
한국어 서비스 센터 . 1-888-724-7240 (TTY: 711)
한국어 서비스 센터 .

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。
請致電 1-888-724-7240 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն ,
ապաձեզ անվճար կարող են տրամադրվել
լեզվական աջակցություն
ծառայություններ : Չանգահարեք 1-888-724-
7240 (TTY: 711).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то
вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните
1-888-724-7240 (TTY: 711).

فارسی (Farsi)

ی‌ن‌ا‌ب‌ز‌ ت‌ا‌ل‌ی‌ه‌س‌ت‌ ، د‌ی‌ن‌ک‌ ی‌م‌ و‌گ‌ت‌ف‌گ‌ ی‌س‌ر‌ا‌ف‌ ن‌ا‌ب‌ز‌ ه‌ب‌ ر‌گ‌ا‌ : ه‌ج‌و‌ت‌
ا‌م‌ش‌ ی‌ا‌ر‌ب‌ ن‌ا‌گ‌ی‌ا‌ر‌ ت‌ر‌و‌ص‌ب‌
س‌ا‌م‌ت‌ 1-888-724-7240 (TTY: 711) ا‌ب‌ . د‌ش‌ا‌ب‌ ی‌م‌ م‌ه‌ا‌ر‌ف‌
د‌ی‌ر‌ی‌گ‌ب‌.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-724-7240 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-724-7240 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-724-7240 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ةيبرعلا (Arabic)

ةيبرعلا ةدعاسملا تامدخ نإف ،ةغلل ركذا ثدحت تنك اذا :ةظوحلم
فتاه مقر) 1-888-724-7240 مقر لصتا . ن اجملاب كل رفاوتت
711 :مكبل او مصلا

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-724-7240 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ,
សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-724-7240
(TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າ ພາສາ ລາວ, ການບໍ ລິ
ການຊ່ວຍເຫຼືອ ອ້ານພາສາ, ໂດຍ ເປັນ ບໍ່ ສ່ວງ ຄ, ແມ່ນມີ ມ້ ພອມ ທ້າ ທ່ານ. ໂທ 1-888-724-7240 (TTY: 711).

MỤC LỤC

THÔNG TIN TỔNG QUÁT	11
Dịch Vụ Cấp Cứu	11
Các Số Điện Thoại Quan Trọng	12
Tôi Phải Liên Lạc với Ai Nếu Tôi Có Ý Nghĩ Tự Tử?	12
Tại Sao Việc Đọc Cẩm Nang Đây là Quan Trọng? ..	12
Là Một Thành Viên Của Chương Trình DMC-ODS của Quận , Chương Trình của Quận Có Trách Nhiệm	15
Thông Tin Cho Thành Viên Cần Tài Liệu Bằng Một Ngôn Ngữ Khác	17
Thông Tin Cho Các Thành Viên Gặp Khó Khăn Khi Đọc.....	17
Thông Tin Cho Các Thành Viên Khiếm Thính.....	17
Thông Tin Cho Các Thành Viên Bị Khiếm Thị.....	18
Thông Báo về Thực Hành Bảo Mật.....	18
Tôi Phải Liên Lạc với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình bị Phân Biệt Đối Xử?	18
CÁC DỊCH VỤ	20
Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?	20
Các Dịch vụ DMC-ODS ở San Diego bao gồm:	20

LÀM CÁCH NÀO ĐỂ CÓ ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS	28
Làm Cách Nào Để Tôi Có Được Các Dịch Vụ DMC-ODS?	28
Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS Ở Đâu? ..	29
Chăm Sóc Sau Giờ Làm Việc	29
Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Nào Tôi Cần Được Giúp Đỡ?	30
Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Một Trẻ hoặc Thiếu Niên Cần Sự Trợ Giúp?	30
LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	30
Tôi có thể nhận Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Đặc biệt ở đâu?	30
SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA	31
Sự Cần Thiết Về Mặt Y Khoa Là Gì và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng Như Vậy?	31
Tiêu Chuẩn Của “Sự Cần Thiết Về Mặt Y Khoa” Để Được Bảo Hiểm Cho Những Dịch Vụ Điều Trị Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện?	32
CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP	33
Làm Thế Nào Để Tìm Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?	33

Một Khi Tôi Tìm Được Nhà Cung Cấp, Chương Trình Của Quận Có Thể Bảo Nhà Cung Cấp Về Những Dịch Vụ Nào Mà Tôi Được Nhận?.....	34
Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?	35
THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI.....	36
Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Là Gì?.....	36
Khi Nào Thì Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi?	36
Tôi Sẽ Luôn Luôn Nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Khi Tôi Không Nhận được Dịch Vụ Tôi Muốn?	37
Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Những Gì?	38
Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi?	39
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	39
Phải Làm Gì Nếu Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Của Quận?.....	39
Tôi Có Thể Được Trợ Giúp Nộp Kháng Cáo, Khiếu Nại hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?	40
Nếu Tôi Cần Trợ Giúp Để Giải Quyết Một Vấn Đề với Chương Trình DMC-ODS Nhưng Không Muốn Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo Thì Sao?.....	41

THỦ TỤC KHIẾU NẠI.....	42
Khiếu Nại Là Gì?	42
Khi nào tôi có thể Gửi Khiếu nại?	43
Làm Cách Nào Để Nộp Khiếu Nại?	43
Làm Sao Tôi Biết Được Chương Trình Của Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi?	43
Khi Nào Thì Khiếu Nại Của Tôi Được Quyết Định? ..	44
Làm Thế Nào Biết Được Chương Trình Của Quận Đã Ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi?	44
Có Hạn Chót Để Nộp Khiếu Nại Không?	44
THỦ TỤC KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Khẩn Cấp).....	45
Kháng Cáo Theo Tiêu Chuẩn Là Gì?	45
Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo?	47
Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Kháng Cáo?	48
Làm Thế Nào Để Biết Được Là Kháng Cáo Của Tôi Đã Được Quyết Định?	48
Có Thời Hạn Chót Để Nộp Kháng Cáo Không?	49
Khi Nào Thì Có Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi?	49
Nếu Tôi Không Thể Đợi Được 30 Ngày Để Có Quyết Định Về Kháng Cáo Thì Sao?	49
Kháng Cáo Khẩn Cấp Là Gì?	50
Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo Khẩn Cấp?	50

THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG	51
Điều Trần Cấp Tiểu Bang Là Gì?	51
Các Quyền Về Điều Trần Cấp Tiểu Bang?	51
Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Điều Trần Cấp Tiểu Bang?	52
Làm Cách Nào Để Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....	53
Có Thời Hạn Chót Để Nộp Xin Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?	53
Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?	54
Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 90 Ngày Để Có Quyết Định Của Điều Trần?.....	54
THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDICAL CỦA CALIFORNIA	55
Những Ai Có Thể Được Medi-Cal?	55
Tôi Có Phải Trả Cho Medi-Cal?	56
Medi-Cal Có Đài Thọ cho Chuyên Chở Đưa Đón Không?	56
CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN	58
Tôi có Những Quyền Gì với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS?.....	58
Trách Nhiệm Của Tôi Là Những Gì Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ Của DMC-ODS?	60

DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP.....	62
YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC	63
Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp trước đây chăm sóc tôi mà hiện đang ngoài mạng lưới cung cấp?	63
Làm cách nào để tôi yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình?	63
Điều gì xảy ra nếu tôi tiếp tục khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang Chương trình của Quận?	64
Tại sao Chương trình của Quận từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?	64
Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối?	64
Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận?	65
Hồ sơ Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được xử lý trong bao lâu?	65
Điều gì xảy ra vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của tôi?	66

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Dịch Vụ Cấp Cứu

Dịch vụ cấp cứu được đài thọ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Nếu quý vị cho rằng mình đang gặp tình trạng sức khỏe cần cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất để được trợ giúp.

Dịch Vụ Cấp Cứu là dịch vụ được cung cấp cho tình trạng y tế đột ngột, bao gồm điều trị bệnh tâm thần cần cấp cứu.

Tình trạng y tế cấp cứu xuất hiện khi quý vị có các triệu chứng gây đau dữ dội hoặc ốm hay chấn thương nặng, là tình trạng mà một người bình thường cần trợ giúp (một người không đang trong tình trạng cần trợ giúp hay thận trọng về y tế) có thể gặp các tình huống sau nếu không có chăm sóc y tế:

- Sức khỏe rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu quý vị đang mang thai, sức khỏe của quý vị hoặc của thai nhi rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng,
- Gây hại nghiêm trọng cho chức năng của cơ thể, hoặc
- Làm tổn thương nghiêm trọng đến cơ quan hoặc bộ phận bất kỳ nào của cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp cấp cứu. Dịch vụ cấp cứu không bao giờ cần đến ủy quyền.

Các Số Điện Thoại Quan Trọng

Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng San Diego Access and Crisis Line (ACL) (888) 724-7240, (TTY Số cho người khiếm thính: 711)

Tôi Phải Liên Lạc với Ai Nếu Tôi Có Ý Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc người nào mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi cho Đường Dây Nóng Phòng Ngừa Tự Tử Quốc Gia theo số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với các cư dân địa phương đang tìm kiếm sự trợ giúp vì khủng hoảng và để truy cập các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi cho Đường dây truy cập và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

Tại Sao Việc Đọc Cẩm Nang Đây là Quan Trọng?

Chào mừng quý vị đến với chương trình Medi-Cal Hệ Thống Có Tổ Chức Để Phân Phối Thuốc (DMC-ODS) của Quận San Diego!

Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo rằng Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Việc Sử Dụng Chất Cấm Gây Nghiện (Substance Use Disorder, SUD) luôn sẵn sàng cho quý vị. Là người thụ hưởng, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định, được mô tả trong Cẩm Nang này.

Quận San Diego, vì tham gia vào chương trình Thí điểm Miễn trừ DMC-ODS, nên được coi là một chương trình chăm sóc được quản lý, có nghĩa là quý vị sẽ nhận được một phần, hoặc tất cả các lợi ích của quý vị từ các nhà cung cấp SUD có hợp

Trang **12** trên **66**

đồng với Quận. Các dịch vụ được cung cấp theo Chương trình DMC-ODS có thể được thực hiện thông qua hợp đồng giữa Dịch vụ Sức khỏe Hành vi về Dịch vụ Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện và Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS). Khu vực dịch vụ được bảo hiểm bởi chương trình DMC-ODS này là Quận San Diego.

Các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện được cung cấp cho những người hưởng Medi-Cal, bao gồm thanh thiếu niên, thanh niên, người lớn và người cao tuổi ở Quận San Diego. Đôi khi các dịch vụ này được cung cấp thông qua bác sĩ thường khám cho quý vị. Đôi khi các dịch vụ này được cung cấp bởi một bên chuyên về dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Chương trình DMC-ODS của Quận San Diego hoạt động theo các quy tắc do Tiểu bang California và chính phủ Liên bang quy định. Mỗi quận tại California có hợp đồng riêng với tiểu bang để cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, có thể hoặc không thể là chương trình DMC-ODS.

Điều quan trọng là quý vị hiểu cách hoạt động của Hệ thống Phân phối Thuốc của Medi-Cal (DMC-ODS) để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Cẩm nang bệnh nhân này sẽ giải thích về các phúc lợi và cách nhận được dịch vụ chăm sóc. Tài liệu này cũng giải đáp cho quý vị nhiều câu hỏi.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện (SUD) thông qua chương trình DMC-ODS của quận hạt
- Những phúc lợi mà quý vị được quyền tiếp cận

- Điều cần làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề
- Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên chương trình DMC-ODS của quận hạt

Nếu quý vị không đọc cuốn Cẩm nang này ngay bây giờ, quý vị nên giữ lại để đọc sau này.

Hãy sử dụng cuốn Cẩm nang này như phần bổ sung cho cẩm nang thành viên mà quý vị đã nhận được khi ghi danh vào phúc lợi Medi-Cal hiện tại của mình. Tài liệu này đi kèm một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc chương trình “Lệ phí cho Dịch vụ” Medi-Cal thông thường.

Nếu quý vị gặp vấn đề khi nhận trợ giúp hoặc gặp rắc rối với tập sách này, vui lòng gọi cho Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL), số điện thoại miễn phí 24 giờ theo số **(888) 724-7240 (TTY: 711)** để yêu cầu giúp đỡ hoặc tìm hiểu về những cách khác quý vị có thể nhận được thông tin quan trọng này.

Đối với các vấn đề với các dịch vụ dân cư, quý vị có thể gọi **Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ Gia đình Do Thái (JFS)** theo số **(800) 479-2233**.

Đối với các vấn đề với bệnh nhân ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác, quý vị có thể gọi **Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA)** theo số điện thoại miễn phí **(877) 734-3258**.

Là Một Thành Viên Của Chương Trình DMC-ODS của Quận , Chương Trình của Quận Có Trách Nhiệm

- Xác định xem quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ DMC-ODS từ quận hay mạng lưới nhà cung cấp hay không.
- Phối hợp chăm sóc quý vị.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí ((888) 724-7240) làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, để giải đáp cho quý vị về cách thức nhận dịch vụ từ chương trình của quận hạt. Quý vị cũng có thể liên hệ với Chương trình của Quận thông qua số này để hỏi về chăm sóc ngoài giờ.
- Có đủ nhà cung cấp để đảm bảo quý vị sẽ nhận được dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện SUD được chương trình của quận hạt đài thọ khi quý vị cần đến.
- Cung cấp thông tin và giáo dục về các dịch vụ có sẵn từ chương trình của quận hạt của quý vị.
- Cung cấp miễn phí dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc cung cấp thông dịch viên (nếu cần) và cho thông tin để quý vị nắm được rằng dịch vụ thông dịch này đang có sẵn.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn bằng các ngôn ngữ khác hoặc các định dạng khác. Điều này bao gồm việc cung cấp Cẩm nang này bằng các ngôn ngữ ngưỡng dành riêng cho Quận San Diego (tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Ả Rập và tiếng Farsi) và các dịch vụ và trợ giúp phụ trợ khác. Quý vị có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ

giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để nhận thông tin về ngôn ngữ quý vị chọn.

- Cung cấp cho quý vị thông báo về mọi thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu rõ trong cuốn sổ tay này trong vòng ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi này sẽ có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng, giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ sẵn có hoặc nếu có sự tăng, giảm về số lượng Nhà Dịch Vụ Điều Trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có tác động đến các phúc lợi quý vị nhận được thông qua Chương trình của Quận hạt.
- Thông báo cho quý vị nếu có bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất cứ dịch vụ được đài thọ nào do phản đối về mặt luân lý, đạo đức hoặc tôn giáo và thông báo cho quý vị về các nhà cung cấp thay thế sẽ cung cấp dịch vụ được đài thọ.
- Đảm bảo rằng quý vị được tiếp tục khám với nhà cung cấp/bác sĩ trước đây và hiện đang ngoài mạng lưới cung cấp, trong một thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến sức khỏe của quý vị bị ảnh hưởng hoặc tăng nguy cơ nhập viện.

Để biết thêm thông tin về chương trình Medi-Cal Hệ Thống Có Tổ Chức Để Phân Phối Thuốc (DMC-ODS), quý vị có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng San Diego (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

Thông Tin Cho Thành Viên Cần Tài Liệu Bằng Một Ngôn Ngữ Khác

Tất cả các tài liệu thông báo cho người thụ hưởng, bao gồm Cẩm nang Người thụ hưởng và các đơn Khiếu nại và Khiếu nại sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ khác của Quận San Diego. Quý vị có thể truy cập các tài liệu này tại bất kỳ trang nào của nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện theo hợp đồng của Quận San Diego.

Thông Tin Cho Các Thành Viên Gặp Khó Khăn Khi Đọc

Bệnh nhân gặp khó khăn trong việc đọc, có thể liên hệ với Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về cách lấy tài liệu ở các định dạng thay thế (ví dụ: bản ghi âm, bản in lớn). Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện theo hợp đồng của Quận San Diego hỗ trợ quý vị trong việc nhận bản sao miễn phí các tài liệu này.

Thông Tin Cho Các Thành Viên Khiếm Thính

Bệnh nhân khiếm thính hoặc khiếm thanh, có thể liên hệ với Dịch vụ Chuyển tiếp California bằng cách gọi số 711 để kết nối với Quận để yêu cầu dịch vụ phiên dịch miễn phí và Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 cho khám tầm soát và dịch vụ giới thiệu (Có thể gọi/nhắn tin vào Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 4:00 chiều - 10:00 tối). Văn bản yêu cầu được dịch vụ phiên dịch miễn phí có thể được gửi đến Dịch vụ Cộng đồng dành cho người khiếm thính

Trang **17** trên **66**

tại scheduler@dcsofsd.org. Quý vị cũng có thể liên hệ với họ theo số (619) 394-2488 để biết thêm thông tin.

Thông Tin Cho Các Thành Viên Bị Khiếm Thị

Bệnh nhân khiếm thị, có thể liên hệ với Đường dây truy cập và Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về cách lấy tài liệu ở các định dạng thay thế (ví dụ: bản ghi âm, bản in lớn). Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện theo hợp đồng của Quận San Diego hỗ trợ quý vị trong việc nhận bản sao miễn phí các tài liệu này.

Thông Báo về Thực Hành Bảo Mật

Quý vị có thể nhận được một bản Thông báo về Thực hành quyền riêng tư từ quầy lễ tân của bất kỳ Nhà cung cấp Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện nào hoặc trực tuyến tại:

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/hipaa_administration/hipaa_privacy_practices.html

Tôi Phải Liên Lạc với Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Mình bị Phân Biệt Đối Xử?

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Tiểu bang California và DMC-ODS tuân thủ các đạo luật dân quyền Liên bang và Tiểu bang hiện hành và không phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, xác định giới tính, khuynh hướng tình dục, tuổi tác, khuyết tật.

DMC-ODS:

Trang **18** trên **66**

- Cung cấp hỗ trợ và các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin bằng văn bản trong các định dạng khác (chữ nổi Braille, in khổ lớn, thu âm, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người mà ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin với các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số 888724-7240 [Đường dây khiếm thính TTY: 711).

Nếu quý vị cho rằng Tiểu bang California và DMC-ODS không cung cấp các dịch vụ này hay theo một cách nào khác mà phân biệt đối xử dựa trên phân biệt về chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới:

Jennifer Campos, Health and Human Services Agency Civil Rights Coordinator
 1255 Imperial Ave., Rm 446, MS W414
 San Diego, CA 92101
 Phone: (619) 515-6788
 Số Fax: (619) 338-2981
 E-mail: jennifer.campos@sdcounty.ca.gov

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, fax hoặc email. Nếu quý vị cần trợ giúp điền đơn khiếu nại, Jennifer Campos sẵn sàng giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền công dân tới U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng về Dân Quyền), nộp đơn điện tử thông qua Office for Civil Rights Complaint Portal, tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. Quý vị có thể làm đơn khiếu nại bằng thư hay điện thoại:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Các mẫu đơn có thể tìm thấy ở trang <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>.

CÁC DỊCH VỤ

Dịch Vụ DMC-ODS Là Gì?

Các dịch vụ DMC-ODS là các dịch vụ chăm sóc y tế cho những người bị ít nhất một rối loạn lạm dụng chất gây nghiện (SUD) mà bác sĩ thường không thể điều trị.

Các Dịch vụ DMC-ODS ở San Diego bao gồm:

- Dịch vụ Ngoại trú
- Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu
- Dịch vụ Cư trú (phải được quận cho phép trước)
- Quản lý Cai nghiện

- Điều Trị Nghiện Thuốc Opioid
- Điều Trị Bằng Thuốc
- Dịch vụ Phục hồi
- Quản lý Hồ sơ

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

- **Dịch Vụ Ngoại Trú**
 - Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho các thành viên lên đến chín (9) tiếng một tuần đối với người trưởng thành và dưới sáu (6) tiếng mỗi tuần đối với thanh thiếu niên khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp cho kế hoạch điều trị cá nhân. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một cố vấn có chứng nhận tại cơ sở cộng đồng phù hợp.
 - Các dịch vụ ngoại trú bao gồm việc nhận vào và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, các dịch vụ phụ, hướng dẫn/giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc, các dịch vụ can thiệp khủng hoảng và sắp xếp xuất viện.
- **Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu**
 - Các dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho các thành viên (tối thiểu là chín (9) tiếng và tối đa là mười chín (19) tiếng một tuần đối với người trưởng thành và tối thiểu sáu (6) tiếng và tối đa mười chín (19) tiếng một tuần cho thanh thiếu niên) khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân. Các dịch vụ bao gồm

Trang **21** trên **66**

chủ yếu là tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một cố vấn có chứng nhận tại cơ sở cộng đồng phù hợp.

- Dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm các thành phần giống như Dịch vụ Ngoại trú. Số giờ phục vụ tăng lên là sự khác biệt chính.
- **Dịch vụ Cư trú** (phải được quận cho phép trước)
 - Dịch vụ Cư trú là một chương trình không nhập viện, hai mươi bốn (24) tiếng không thuộc chữa trị y khoa, cư trú ngắn hạn, cung cấp các dịch vụ phục hồi cho các thành viên có chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi thành viên sẽ sống trong khuôn viên cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực phục hồi, duy trì và áp dụng các kỹ năng sống giữa cá nhân với nhau, sống độc lập và tiếp cận đến các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Các nhà cung cấp và người cư trú cộng tác để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập các mục tiêu, lập kế hoạch điều trị và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Mục tiêu bao gồm duy trì kiên cường, chuẩn bị để không bị các tác nhân kích thích tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và hoạt động xã hội, và tham gia tiếp tục chăm sóc sức khỏe.
 - Dịch vụ cư trú phải có sự cho phép trước của quận. Mỗi giấy phép cho dịch vụ cư trú tối đa là 90 ngày cho người trưởng thành và 30 ngày cho thanh thiếu niên.

Trang **22** trên **66**

Chỉ cho phép hai lần dịch vụ cư trú trong một năm. Có thể gia hạn một lần 30 ngày mỗi năm dựa trên nhu cầu y khoa. Phụ nữ mang thai có thể nhận dịch vụ cư trú đến ngày cuối cùng của tháng nếu ngày thứ 60 sau khi sinh rơi vào tháng đó. Các thành viên hội đủ điều kiện cho Khám Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ EPSDT (dưới 21 tuổi) sẽ không bị giới hạn về lần cho phép được mô tả ở trên miễn là nhu cầu tiếp tục dịch vụ cư trú là cần thiết về mặt y khoa.

- Dịch vụ Cư trú bao gồm việc nhận bệnh nhân và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, liệu pháp gia đình, các dịch vụ phụ, giáo dục thành viên, dịch vụ thuốc men, bảo vệ thuốc men (cơ sở sẽ giữ tất cả thuốc men của cư dân và nhân viên cơ sở có thể giúp đỡ cư dân uống thuốc), dịch vụ can thiệp khủng hoảng, vận chuyển (cung cấp hoặc thu xếp đưa đón khứ hồi đến địa điểm điều trị) và sắp xếp xuất viện.
- **Quản lý Cai nghiện**
 - Dịch vụ Quản lý Cai nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y khoa và phù hợp cho kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi thành viên sẽ cư trú tại cơ sở nếu nhận được dịch vụ cư trú và sẽ được theo dõi trong quá trình cai nghiện. Các dịch vụ phục hồi và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y khoa sẽ được cung cấp phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân do bác sỹ có giấy phép, hoặc người biên toa có giấy phép

và được chấp thuận và cho phép theo quy định của Tiểu bang California.

- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện bao gồm việc nhận vào và thẩm định, quan sát (để đánh giá tình trạng sức khỏe và sự đáp ứng với bất cứ loại thuốc kê toa nào), dịch vụ thuốc men và sắp xếp xuất viện.
- **Điều Trị Nghiện Thuốc Opioid**
 - Các Chương trình Điều trị Nghiện Opioid (Ma túy) (OTP/NTP) được cung cấp trong các cơ sở được cấp phép của OTP/NTP. Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa được sẽ được cung cấp phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân do bác sĩ có giấy phép, hoặc người biên toa có giấy phép và được chấp thuận và cho phép theo đòi hỏi của Tiểu bang California. Các chương trình OTP/NTP phải cung cấp và kê toa thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc của DMC-ODS bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
 - Một thành viên phải nhận được tối thiểu năm mươi (50) phút tư vấn với bác sĩ trị liệu hoặc cố vấn lên đến hai trăm (200) phút mỗi tháng dương lịch, mặc dù các dịch vụ bổ sung cũng có thể được cung cấp dựa trên nhu cầu y khoa.
 - Dịch vụ OTP/NTP bao gồm các thành phần giống như Dịch vụ Điều trị Ngoại trú, bao gồm cả liệu pháp tâm

lý y khoa gồm có việc thảo luận trực tiếp theo mô hình một kèm một giữa bác sĩ và thành viên.

- **Điều Trị Bằng Thuốc** (thay đổi theo Quận)
 - Dịch vụ Điều trị bằng Thuốc (MAT) có cung cấp bên ngoài phòng khám OTP/NTP. MAT là việc sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với tư vấn và liệu pháp hành vi, để cung cấp phương pháp tiếp cận tổng thể lên mỗi cá nhân cho việc điều trị SUD. Việc cung cấp mức độ dịch vụ này là tùy chọn cho các quận tham gia.
 - Các dịch vụ của MAT bao gồm đặt thuốc, kê toa, uống thuốc, và theo dõi tất cả các loại thuốc cho SUD. Hiện có nhiều lựa chọn tốt về thuốc được tin cậy, dùng cụ thể cho chứng lệ thuộc vào opioid và nghiện rượu. Các bác sĩ và người biên toa khác có thể cung cấp thuốc cho các thành viên được bảo hiểm theo danh mục thuốc của DMC-ODS bao gồm buprenorphine, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất cứ thuốc nào được FDA chấp thuận để điều trị SUD.
- **Dịch vụ Phục hồi**
 - Dịch vụ Phục hồi rất quan trọng đối với sự hồi phục và sức khỏe của thành viên. Cộng đồng điều trị trở thành một tác nhân trị liệu thông qua đó các thành viên được trao quyền và chuẩn bị để quản lý và chăm sóc sức khỏe của họ. Do đó, điều trị phải nhấn mạnh vai trò trung tâm của thành viên trong việc quản lý sức khỏe, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các nguồn lực nội bộ và cộng

Trang 25 trên 66

đồng để cung cấp liên tục sự hỗ trợ tự quản lý cho các thành viên.

- Dịch vụ Phục hồi bao gồm tư vấn cá nhân và nhóm; theo dõi phục hồi/hỗ trợ cai nghiện (huấn luyện phục hồi, phòng ngừa tái nghiện, và các dịch vụ đồng cấp); và quản lý hồ sơ (liên kết với giáo dục, dạy nghề, hỗ trợ gia đình, hỗ trợ dựa vào cộng đồng, nhà ở, vận chuyển đưa đón và các dịch vụ khác theo nhu cầu).

- **Quản Lý Hồ Sơ**

- Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ trợ giúp thành viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền dạy nghề, dạy nghề, phục hồi, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác. Các dịch vụ này tập trung vào phối hợp chăm sóc SUD, điều hợp quanh việc chữa trị chăm sóc chính, đặc biệt cho các thành viên có SUD mãn tính, và tương tác với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần.
- Dịch vụ Quản lý Hồ sơ bao gồm một thẩm định toàn diện và tái thẩm định định kỳ các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu tiếp tục các dịch vụ quản lý hồ sơ; chuyển tiếp sang mức chăm sóc SUD cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và định kỳ sửa đổi kế hoạch của khách hàng bao gồm các hoạt động dịch vụ; trao đổi, phối hợp, giới thiệu và các hoạt động liên quan; giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo sự tiếp cận của thành viên đến dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; theo dõi tiến bộ của thành viên; và, bên vực thành viên, liên kết với chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh

Trang **26** trên **66**

thần, vận chuyển đưa đón và duy trì các dịch vụ chăm sóc chính.

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

Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán Và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)

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

Để biết mô tả đầy đủ hơn về các dịch vụ EPSDT có sẵn và để biết thêm thông tin cho các dịch vụ EPDST liên quan đến Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Việc Sử Dụng Chất Cấm Gây Nghiện (Substance Use Disorder, SUD), xin gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711).

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

Làm Cách Nào Để Tôi Có Được Các Dịch Vụ DMC-ODS?

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD), quý vị có thể nhận được các dịch vụ bằng cách gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình của quận về các dịch vụ điều trị SUD bằng những cách khác. Chương trình của quận cần phải nhận giấy giới thiệu đến các dịch vụ điều trị SUD từ bác sĩ chính và các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe chính khác nếu họ nghĩ rằng quý vị có thể cần những dịch vụ này, và từ chương trình chăm sóc sức khỏe quản lý Medi-Cal nếu quý vị là thành viên. Thông thường, nhà cung cấp hoặc chương trình chăm sóc quản lý Medi-Cal sẽ cần quý vị hoặc của phụ huynh hoặc người chăm sóc trẻ cho phép để làm giấy giới thiệu trừ khi có trường hợp khẩn cấp. Những người và các tổ chức khác cũng có thể làm giấy giới thiệu đến quận, kể cả trường học; sở phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người bảo hộ, giám hộ hoặc thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được bảo hiểm đài thọ có ở toàn bộ hệ thống y bác sĩ/nhà cung cấp của Quận San Diego. Nếu bất kỳ nhà cung cấp theo hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bảo hiểm đài thọ nào, Quận San Diego sẽ sắp xếp cho một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ. Quận San Diego sẽ đáp ứng kịp thời, ra giấy giới thiệu và phối hợp trong trường hợp dịch vụ được bảo hiểm đài thọ bị một y bác sĩ từ chối không cung cấp vì sự phản đối tôn giáo, luân lý hoặc đạo đức đối với dịch vụ được bảo hiểm.

Trang **28** trên **66**

Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ DMC-ODS Ở Đâu?

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

Chăm Sóc Sau Giờ Làm Việc

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc, quý vị có thể nhận được các dịch vụ bằng cách gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để xem nếu một nhà cung cấp điều trị có sẵn để phục vụ quý vị ngay lập tức. Tuy nhiên, hầu hết các nhà cung cấp điều trị ngoại trú và nội trú không tiếp nhận bệnh nhân mới vào các buổi tối hoặc cuối tuần. Nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ điều trị, quý vị có thể nói chuyện với nhà cung cấp điều trị của quý vị để tìm hiểu thêm về thời điểm nhân viên có thể phục vụ quý vị ngoài giờ làm việc thông thường.

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

Nhiều người có những lúc khó khăn trong cuộc đời và có thể trải nghiệm các vấn đề về SUD. Điều quan trọng nhất cần nhớ khi tự hỏi mình có cần sự giúp đỡ chuyên môn hay không chính là quý vị tin tưởng vào chính mình. Nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, và quý vị nghĩ rằng quý vị cần sự trợ giúp chuyên môn thì quý vị nên yêu cầu một cuộc thẩm định từ chương trình của quận để tìm hiểu chắc chắn vì quý vị hiện đang sống tại một quận tham gia vào DMC-ODS.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Khi Một Trẻ hoặc Thiếu Niên Cần Sự Trợ Giúp?

Quý vị có thể liên lạc với chương trình DMC-ODS của quận để thẩm định con hay trẻ vị thành niên của quý vị nếu trẻ đang có bất cứ dấu hiệu lạm dụng chất gây nghiện (SUD) nào. Nếu con quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sự thẩm định của quận cho thấy các dịch vụ cai nghiện rượu và ma túy được bảo hiểm bởi quận là cần thiết, thì quận sẽ sắp xếp cho con hay trẻ vị thành niên của quý vị để nhận các dịch vụ.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN

Tôi có thể nhận Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Đặc biệt ở đâu?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt tại quận nơi quý vị sống. Để biết thêm thông tin hoặc được giới thiệu đi khám, có thể liên hệ với Đường dây Tiếp cận và Trợ

Trang **30** trên **66**

giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711). Mỗi quận có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người trưởng thành và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được Khám Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT), có thể bao gồm bảo hiểm và lợi ích bổ sung.

MHP của quý vị sẽ xác định nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt hay không. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt, MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA

Sự Cần Thiết Về Mặt Y Khoa Là Gì và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng Như Vậy?

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

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

cần thiết về mặt y khoa là một phần rất quan trọng trong quá trình nhận các dịch vụ DMC-ODS.

Tiêu Chuẩn Của “Sự Cần Thiết Về Mặt Y Khoa” Để Được Bảo Hiểm Cho Những Dịch Vụ Điều Trị Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện?

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

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

- Quý vị phải ghi danh vào Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú tại một quận đang tham gia chương trình DMC-ODS.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ “Cẩm nang Chẩn đoán và Thống kê về Rối loạn Tâm thần (DSM)” về một Rối loạn liên quan đến Chất Gây nghiện Bất kỳ người trưởng thành hoặc thanh thiếu niên nào dưới 21 tuổi, được thẩm định là 'có nguy cơ' phát triển SUD sẽ đủ điều kiện nhận các dịch vụ Can thiệp sớm nếu không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về y tế.
- Quý vị phải đáp ứng được định nghĩa của Hội Y khoa về Cai Nghiện của Hoa Kỳ (ASAM) về sự cần thiết về mặt y khoa cho các dịch vụ dựa trên Tiêu chuẩn của ASAM (Các tiêu

chuẩn ASAM là các tiêu chuẩn điều trị quốc gia cho các tình trạng nghiện và chất gây nghiện).

Quý vị không cần phải tự mình chẩn đoán có bệnh hay không để yêu cầu trợ giúp. Chương trình DMC-ODS của quận sẽ giúp quý vị lấy thông tin này và sẽ xác định nhu cầu về mặt y khoa với một thẩm định.

CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

Làm Thế Nào Để Tìm Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?

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

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với quận tự rời khỏi mạng lưới của quận hoặc vì chương trình của quận yêu cầu. Khi điều này xảy ra, chương trình của quận phải cố gắng hết sức để thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng trong vòng

15 ngày kể từ ngày nhận được hoặc thông báo chấm dứt cho mỗi người nhận dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp.

Một Khi Tôi Tìm Được Nhà Cung Cấp, Chương Trình Của Quận Có Thể Bảo Nhà Cung Cấp Về Những Dịch Vụ Nào Mà Tôi Được Nhận?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và chương trình của quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận qua quận bằng cách làm theo tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa và danh sách các dịch vụ được đòi hỏi. Có khi quận sẽ để cho quý vị và nhà cung cấp quyết định. Có khi chương trình của quận quy định nhà cung cấp của quý vị phải yêu cầu chương trình của quận xem xét lý do họ đưa ra cho quý vị cần một dịch vụ trước khi dịch vụ được cung cấp. Chương trình của quận phải sử dụng một chuyên gia đủ khả năng để xét duyệt. Quy trình xét duyệt này được gọi là thủ tục cho phép thanh toán của chương trình.

Thủ tục cho phép/ủy quyền của chương trình của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Để ra ủy quyền theo tiêu chuẩn, chương trình phải quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 14 ngày theo lịch. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu chương trình của quận nghĩ rằng, vì quyền lợi của quý vị, phải có thêm thông tin từ nhà cung cấp, thì thời hạn có thể được kéo dài thêm 14 ngày nữa. Một ví dụ về việc kéo dài có lợi cho quý vị là khi quận nhận thấy quận có thể duyệt yêu cầu xin ủy quyền của y bác sĩ/nhà cung cấp nếu có thêm đủ thông tin từ nhà cung cấp, và sẽ phải từ chối nếu không có đủ thông tin. Nếu chương trình của quận kéo dài thời

Trang **34** trên **66**

hạn, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc kéo dài.

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

Quý vị có thể yêu cầu chương trình của quận cho biết thêm thông tin về thủ tục cho phép/ủy quyền của quận. Xem phần đầu của cẩm nang này để biết cách yêu cầu thông tin.

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

Chương Trình DMC-ODS Của Tôi Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?

Nếu quý vị chưa quen với chương trình của quận, quý vị có thể tìm thấy danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong chương trình của quý vị ở cuối cẩm nang này, và danh sách có chứa thông tin về địa điểm các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị SUD mà họ cung cấp, và các thông tin khác giúp quý vị tiếp cận chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hoá và ngôn ngữ mà nhà cung cấp có sẵn. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi số điện thoại miễn phí của quận của quý vị nằm ở phần trước của cẩm nang này.

THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Là Gì?

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

Khi Nào Thì Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi?

Quý vị sẽ nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi:

- Nếu chương trình của quận hoặc một trong các nhà cung cấp quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất cứ dịch vụ điều trị SUD nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ SUD và yêu cầu chương trình của quận chấp thuận, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc thay đổi loại hoặc số lần dịch vụ. Trong đa số trường hợp, quý vị sẽ nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi trước khi quý vị nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông báo sẽ đến sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu

Trang **36** trên **66**

quý vị nhận được Thông báo sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ thì quý vị sẽ không phải trả cho dịch vụ.

- Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã yêu cầu chương trình của quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.
- Nếu chương trình của quận không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn mà chương trình đã định ra. Hãy gọi cho chương trình của quận để tìm hiểu xem chương trình có định ra các tiêu chuẩn về thời gian hay không.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình của quận và quận không trả lời quý vị với một quyết định cho khiếu nại bằng văn bản trong vòng 60 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với chương trình của quận và họ không trả lời bằng văn bản trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp đơn kháng cáo khẩn cấp và không nhận được trả lời trong vòng 72 giờ làm việc.

Tôi Sẽ Luôn Luôn Nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Khi Tôi Không Nhận được Dịch Vụ Tôi Muốn?

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

Trang **37** trên **66**

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Những Gì?

Thông Báo Quyết định Bất lợi sẽ cho quý vị biết:

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

Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi?

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

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

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Phải Làm Gì Nếu Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình DMC-ODS Của Quận?

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

1. Thủ Tục Khiếu Nại - một biểu hiện không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị, ngoại trừ Quyết định Bất lợi.
2. Quy trình Kháng cáo – đánh giá một quyết định (từ chối hoặc thay đổi dịch vụ) được đưa ra có liên quan tới những

dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện (SUD) của quý vị bởi chương trình của quận hoặc y bác sĩ/nhà cung cấp.

3. Quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang – đánh giá nhằm đảm bảo quý vị được nhận dịch vụ điều trị SUD vốn quý vị được quyền nhận theo chương trình Medi-Cal.

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

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

Tôi Có Thể Được Trợ Giúp Nộp Kháng Cáo, Khiếu Nại hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?

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

Để được trợ giúp làm hồ sơ về **dịch vụ dân cư**, quý vị có thể gọi **Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ Gia đình Do Thái (JFS)** theo số **(800) 479-2233**.

Để được trợ giúp làm hồ sơ về **khám bệnh ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác**, quý vị có thể gọi **Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA)** theo số điện thoại miễn phí **(877) 734-3258**.

Nếu Tôi Cần Trợ Giúp Để Giải Quyết Một Vấn Đề với Chương Trình DMC-ODS Nhưng Không Muốn Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo Thì Sao?

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ của Tiểu bang nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc tìm những người phù hợp tại quận để giúp quý vị theo đúng quy trình hệ thống.

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

Gọi số miễn phí: 1-888-952-5253

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

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là việc thể hiện sự không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan tới các dịch vụ điều trị SUD, mà không phải là một trong những vấn đề được nêu trong quy trình kháng cáo và Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quy trình khiếu nại như sau:

- Bao gồm những thủ tục đơn giản, dễ hiểu để quý vị có thể trình báo khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc qua văn bản.
- Không gây bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp.
- Cho phép ủy quyền người khác thay thế mình thực hiện, bao gồm cả nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền người khác thay mình thực hiện, chương trình của quận có thể sẽ yêu cầu quý vị ký đơn cho phép chương trình đưa thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra các quyết định đủ điều kiện thực hiện điều đó và không liên hệ tới bất cứ bước xem xét đánh giá hay đưa quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình của quận và y bác sĩ/nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho đơn khiếu nại trong khoảng thời gian yêu cầu.

Khi nào tôi có thể Gửi Khiếu nại?

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

Làm Cách Nào Để Nộp Khiếu Nại?

Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí của chương trình của quận để được giúp đỡ làm hồ sơ khiếu nại. Quận sẽ cung cấp các phong bì có địa chỉ của các nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại đến. Khiếu nại có thể được trình bày bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần làm thành văn bản khiếu nại sau đó.

Để được trợ giúp làm hồ sơ về **dịch vụ dân cư**, quý vị có thể gọi **Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ Gia đình Do Thái (JFS)** theo số **(800) 479-2233**.

Để được trợ giúp làm hồ sơ về **khám bệnh ngoại trú hoặc bất kỳ dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác**, quý vị có thể gọi **Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCEHA)** theo số điện thoại miễn phí **(877) 734-3258**.

Làm Sao Tôi Biết Được Chương Trình Của Quận Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi?

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

Khi Nào Thì Khiếu Nại Của Tôi Được Quyết Định?

Chương trình của quận phải quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Các khung thời gian có thể được gia hạn tới 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu chương trình của quận tin rằng có nhu cầu cung cấp thêm thông tin và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về thời gian trì hoãn vì lợi ích của quý vị là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết được khiếu nại nếu quận có thêm thời gian lấy thêm thông tin từ quý vị hay những bên có liên quan.

Làm Thế Nào Biết Được Chương Trình Của Quận Đã Ra Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi?

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

Có Hạn Chót Để Nộp Khiếu Nại Không?

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

THỦ TỤC KHÁNG CÁO (Tiêu Chuẩn và Khẩn Cấp)

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

Kháng Cáo Theo Tiêu Chuẩn Là Gì?

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

Thủ tục kháng cáo theo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp kháng cáo trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp kháng cáo trực tiếp hoặc qua điện thoại, quý vị phải sau đó kèm thêm văn bản có chữ ký. Quý vị có thể được giúp đỡ để viết kháng cáo. Nếu quý vị không kèm thêm văn bản có chữ ký, kháng cáo của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày mà quý vị nộp kháng cáo bằng lời nói là ngày nộp đơn.

Trang **45** trên **66**

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

- Cho phép quý vị, đại diện của quý vị, hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của thành viên đã chết được đưa vào bên tham gia kháng cáo.
- Cho quý vị biết là kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị văn bản xác nhận.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang, sau khi hoàn thành thủ tục kháng cáo.

Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo?

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

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

Trang **47** trên **66**

- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ SUD mà quý vị cần.

Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Kháng Cáo?

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

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

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

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

Có Thời Hạn Chót Để Nộp Kháng Cáo Không?

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

Khi Nào Thì Có Quyết Định Về Kháng Cáo Của Tôi?

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

Nếu Tôi Không Thể Đợi Được 30 Ngày Để Có Quyết Định Về Kháng Cáo Thì Sao?

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

Kháng Cáo Khẩn Cấp Là Gì?

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

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

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo Khẩn Cấp?

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

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

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

THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG

Điều Trần Cấp Tiểu Bang Là Gì?

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

Các Quyền Về Điều Trần Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có quyền:

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

- Được nói cho biết về cách yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được nói cho biết về các quy tắc chi phối việc đại diện tại Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được tiếp tục hưởng dịch vụ trong thời gian của thủ tục Điều trần nếu quý vị yêu cầu điều trần trong khoảng thời gian quy định.

Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Điều Trần Cấp Tiểu Bang?

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

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

Trang **52** trên **66**

- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị cần.

Làm Cách Nào Để Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang

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

State Hearings Division California Department of Social Services

744 P Street, Mail Station 9-17-37 Sacramento, California 95814

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

Có Thời Hạn Chót Để Nộp Xin Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?

Quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu bang. Thời hạn 120 ngày bắt đầu một ngày sau khi chương trình của quận đích thân đưa cho quý vị thông báo về quyết định kháng cáo, hoặc là một ngày sau ngày trên dấu bưu điện của thông báo về quyết định kháng cáo. Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi, quý vị có thể nộp đơn xin Điều trần vào bất cứ lúc nào.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Cấp Tiểu Bang Không?

Có, nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục điều trị trong khi kháng cáo, quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc gửi cho quý vị HOẶC trước ngày chương trình của quận của quý vị cho biết các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ nhận được trong khi yêu cầu Điều trần đang chờ giải quyết.

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

Nếu Tôi Không Thể Chờ Đợi 90 Ngày Để Có Quyết Định Của Điều Trần?

Quý vị có thể yêu cầu một Điều trần khẩn cấp (nhanh hơn) nếu quý vị nghĩ rằng khung thời gian thường lệ 90 ngày sẽ gây ra những vấn đề nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm các vấn đề về khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi các chức năng quan trọng của cuộc sống. Ban Điều trần thuộc Sở Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu Điều trần khẩn cấp và quyết định xem nó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần khẩn cấp của quý vị được chấp thuận, phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được ban hành trong vòng 3

Trang **54** trên **66**

ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần nhận được yêu cầu của quý vị.

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

Những Ai Có Thể Được Medi-Cal?

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

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

Quý vị phải đang sống ở California để hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Hãy gọi điện thoại hoặc ghé thăm văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương để yêu cầu một mẫu đơn xin Medi-Cal, hoặc quý vị có thể lấy mẫu trên Internet tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/ApplyForMedi-cal.aspx>

Tôi Có Phải Trả Cho Medi-Cal?

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

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

Medi-Cal Có Đài Thọ cho Chuyên Chở Đưa Đón Không?

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

- Đối với trẻ em, chương trình Y tế Trẻ em và Phòng ngừa Tàn tật (CHDP) của Quận có thể giúp đỡ (619-692-8808). Quý vị có thể gọi Healthy San Diego theo số 619-515-6584 hoặc liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Medi-Cal của quý vị. Quý vị cũng có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách truy cập vào trang www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào 'Services' và sau đó 'Medi-Cal'
- Đối với người trưởng thành, văn phòng dịch vụ xã hội quận có thể giúp đỡ. Quý vị có thể gọi Healthy San Diego theo số 619-515-6584 hoặc liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Medi-Cal của quý vị. Quý vị cũng có thể lấy thông tin trực tuyến bằng cách truy cập vào www.dhcs.ca.gov, sau đó nhấp vào 'Services' và sau đó 'Medi-Cal'
- Dịch vụ đưa đón là có sẵn cho tất cả các nhu cầu về dịch vụ, bao gồm những dịch vụ không có trong chương trình DMC-ODS.
- Nếu quý vị đã đăng ký với Chương trình Chăm sóc có Quản lý Medi-Cal (MCP), MCP được yêu cầu hỗ trợ vận chuyển đưa đón theo Mục 14132 (quảng cáo) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế. Dịch vụ đưa đón là có sẵn cho tất cả các nhu cầu về dịch vụ, bao gồm những dịch vụ không có trong chương trình DMC-ODS.

CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN

Tôi có Những Quyền Gì với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ DMC-ODS?

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

- Được đối xử tôn trọng, được xem xét về quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị và các phương pháp điều trị có sẵn, được trình bày phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của Thành viên.
- Tham gia vào các quyết định về chăm sóc SUD, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Nhận được sự chăm sóc y tế kịp thời, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y khoa để điều trị một tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong cẩm nang này về các dịch vụ điều trị SUD được bao trả bởi chương trình DMC-ODS của quận, về các trách nhiệm khác của chương trình của quận và các quyền của quý vị như mô tả ở đây.
- Được bảo mật thông tin về sức khỏe của quý vị.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa như được quy định trong 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận các tài liệu bằng văn bản ở các dạng khác (bao gồm cả chữ nổi Braille, in cỡ lớn và dạng âm thanh) khi

Trang **58** trên **66**

được yêu cầu và trong thời gian phù hợp với dạng văn bản được yêu cầu.

- Nhận các dịch vụ thông dịch bằng ngôn ngữ ưa thích của quý vị.
- Nhận các dịch vụ điều trị SUD từ chương trình của quận tuân theo các quy định của hợp đồng với Tiểu bang về tính sẵn có của dịch vụ, đảm bảo đủ năng lực và dịch vụ, điều phối và chăm sóc liên tục, và đài thọ và cho phép các dịch vụ.
- Sử dụng Minor Consent Services (Dịch vụ Ứng thuận cho Vị thành niên), nếu là trẻ vị thành niên.
- Sử dụng các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa ngoài hệ thống mạng lưới một cách kịp thời, nếu chương trình không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. "Nhà Dịch Vụ Điều Trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện Ngoài mạng lưới" có nghĩa là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình của quận. Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm chi phí cho việc đến khám nhà cung cấp ngoài mạng. Quý vị có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ từ một Nhà Dịch Vụ Điều Trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện Ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới quận hoặc một bên ngoài mạng lưới, không tính thêm chi phí cho quý vị.
- Khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc về sự chăm sóc nhận được.

- Yêu cầu kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, khi nhận được thông báo về quyết định bất lợi.
- Yêu cầu một buổi điều trần Medi-Cal cấp Tiểu Bang, bao gồm thông tin về các hoàn cảnh có thể cho phép điều trần khẩn cấp.
- Không bị bất cứ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện để ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, hoặc trả đũa.
- Được tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được điều trị bởi chương trình của quận, nhà cung cấp dịch vụ hoặc Tiểu bang.

Trách Nhiệm Của Tôi Là Những Gì Với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ Của DMC-ODS?

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

- Xin đọc kỹ các tài liệu thông tin cho thành viên mà quý vị nhận được từ chương trình của quận. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu được những dịch vụ sẵn có và cách để được điều trị nếu cần.
- Tham dự việc điều trị của quý vị như đã lên lịch. Quý vị sẽ đạt kết quả tốt nhất nếu quý vị làm theo kế hoạch điều trị của quý vị. Nếu quý vị cần bỏ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp ít nhất 24 tiếng trước và lấy hẹn cho một ngày giờ khác.
- Luôn luôn mang theo thẻ Medi-Cal (chương trình của quận) và căn cước có ảnh khi đến điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn.

Trang **60** trên **66**

- Cho nhà cung cấp biết tất cả những lo ngại về sức khỏe để kế hoạch điều trị của quý vị được chính xác. Càng nhiều thông tin đầy đủ về các nhu cầu của quý vị thì điều trị sẽ càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi ý bác sĩ/nhà cung cấp bất cứ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu về kế hoạch điều trị và bất cứ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Tuân theo kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp đã đồng ý.
- Sẵn lòng xây dựng một mối quan hệ làm việc chặt chẽ với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc với chương trình của quận nếu có bất cứ câu hỏi nào về dịch vụ, hoặc nếu có bất cứ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Cho nhà cung cấp và chương trình biết nếu có bất cứ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất cứ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên cung cấp điều trị cho quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo. Quý vị có thể gọi Đường Dây Nóng Chống Gian Lận_Fraud Hotline ở số (800) 822-6222.

DANH MỤC NHÀ CUNG CẤP

Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal của Quận San Diego hoặc nếu quý vị nghĩ rằng quý vị hoặc thành viên gia đình cần các dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện, hãy gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY 711). Một đại diện sẽ tiến hành sàng lọc và giới thiệu đến nhà cung cấp Chương trình DMC-ODS, người sẽ thực hiện đánh giá để xác định sự cần thiết về mặt y khoa dựa trên tiêu chí của Hội Y khoa về Cai Nghiện của Hoa Kỳ (ASAM). Nếu cần thiết, Đường dây truy cập và Khủng hoảng cung cấp ủy quyền cho điều trị nội trú.

Để có được Danh Mục Nhà Cung Cấp do Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh của Quận San Diego cung cấp cho các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi, quý vị có thể truy cập vào đường link dưới đây:

<http://sandiego.networkofcare.org/mh/services/content.aspx?id=6572>

Ở đây, quý vị sẽ tìm thấy những dịch vụ nào hoặc mức độ chăm sóc nào được cung cấp theo vùng và thông tin khác như địa chỉ trang web, thông tin liên hệ, và dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa cụ thể nào có cho quý vị.

YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC

Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp trước đây chăm sóc tôi mà hiện đang ngoài mạng lưới cung cấp?

- Sau khi tham gia Chương trình Quận, quý vị có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình nếu:
 - Chuyển đến một nhà cung cấp mới sẽ dẫn đến bất lợi nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc sẽ làm tăng nguy cơ nằm viện hoặc nhập viện; và
 - Quý vị đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước ngày quý vị chuyển sang Chương trình của Quận.

Làm cách nào để tôi yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình?

- Quý vị, đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp hiện tại của quý vị, có thể gửi yêu cầu bằng văn bản cho Chương trình của Quận. Quý vị có thể gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Chương trình của Quận sẽ gửi văn bản xác nhận đã nhận được yêu cầu của quý vị và bắt đầu xử lý yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

Điều gì xảy ra nếu tôi tiếp tục khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình sau khi chuyển sang Chương trình của Quận?

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

Tại sao Chương trình của Quận từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?

- Chương trình của Quận có thể từ chối yêu cầu giữ nhà cung cấp trước đây chăm sóc quý vị mà hiện đang ngoài mạng lưới cung cấp, nếu:
 - Nhà cung cấp dịch vụ y tế có vấn đề và Chương trình của Quận đã lưu hồ sơ về vấn đề này.

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

- Nếu Chương trình của Quận từ chối chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, chương trình sẽ:
 - Thông báo cho quý vị bằng văn bản;
 - Cung cấp cho quý vị ít nhất một nhà cung cấp trong mạng lưới để thay thế, cung cấp cùng mức độ chăm sóc như nhà cung cấp ngoài mạng lưới; và
 - Thông báo cho quý vị về quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định từ chối.

- Nếu Chương trình của Quận cho quý vị chọn nhiều nhà cung cấp trong mạng lưới để thay thế mà quý vị không chọn, thì Chương trình của Quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định nhà cung cấp trong mạng lưới cho quý vị và thông báo cho quý vị về việc giới thiệu hoặc chuyển tiếp bằng văn bản.

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

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi phê duyệt yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, Chương trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị:
 - Yêu cầu phê duyệt;
 - Thời hạn của việc sắp xếp chuyển tiếp chăm sóc;
 - Quá trình để chuyển sự chăm sóc của quý vị vào cuối thời gian tiếp tục chăm sóc; và
 - Quyền của quý vị chọn một nhà cung cấp khác từ mạng lưới nhà cung cấp của Chương trình của Quận bất cứ lúc nào.

Hồ sơ Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được xử lý trong bao lâu?

- Chương trình của Quận sẽ hoàn thành việc xem xét yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Chương trình của Quận nhận được yêu cầu của quý vị.

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

Chương trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi kết thúc giai đoạn chăm sóc về quy trình sẽ xảy ra để chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị sang nhà cung cấp trong mạng lưới vào cuối giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của quý vị.