



**County of San Diego**  
**Cơ quan y tế và dịch vụ dân sinh,**  
**Dịch vụ sức khỏe hành vi**

**Chương trình chăm sóc sức khỏe  
tâm thần (MHP)**  
**Sổ tay Người thụ hưởng**  
**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần  
chuyên khoa**

**3255 Camino del Rio S,  
San Diego, CA 92108**



**LIVE WELL  
SAN DIEGO**

Ngày chỉnh sửa: 14 Tháng Chín 2023

Ngày hiệu lực: 1 Tháng Một 2024<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sổ tay này phải được cung cấp vào thời điểm người thụ hưởng tiếp cận dịch vụ lần đầu tiên.

## LANGUAGE TAGLINES

### **English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օմանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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(888) 724-7240 (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。(888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (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 (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....	6
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....	8
THÔNG TIN CHUNG .....	12
THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL .....	16
LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT BẠN HOẶC MỘT NGƯỜI BẠN BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ .....	20
TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA .....	23
CHỌN NHÀ CUNG CẤP .....	32
QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG.....	34
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	35
QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BỞI CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	44
QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO.....	48
QUI TRÌNH KHIẾU NẠI .....	51
QUI TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC) .....	54
Qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.....	60
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	64
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG .....	66



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

# NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

## Ngôn ngữ khác

Bạn có thể nhận được Sổ tay Người thụ hưởng này và các tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Chúng tôi cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Vui lòng gọi 1- 888- 724- 7240 (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước. Sổ tay Người thụ hưởng bằng ngôn ngữ khác ở định dạng điện tử có sẵn tại <https://www.optumsandiego.com>. Vui lòng đọc Sổ tay Người thụ hưởng này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và dịch thuật.

## Định dạng khác

Bạn có thể nhận được thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi, bản in khổ lớn cỡ 20, bản ghi âm và định dạng điện tử có thể truy cập miễn phí. Vui lòng gọi 1- 888- 724- 7240 (TTY: 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Dịch vụ thông dịch

Quận San Diego cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ/ngày, miễn phí. Bạn không cần phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Trợ giúp luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi 1-888-724-7240 (TTY 711). Cuộc gọi sẽ được miễn cước.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm luật pháp. Quận San Diego tuân thủ luật dân quyền của Bang và Liên bang. Quận San Diego không phân biệt đối xử trái với pháp luật, không loại trừ hoặc đối xử khác biệt với các cá nhân do giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, quốc gia, nhận dạng dân tộc thiểu số, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật cơ thể, tình trạng bệnh tật, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục.

Quận San Diego cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho các cá nhân khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, bao gồm:
  - Nhân viên phiên dịch ngôn ngữ cử chỉ có trình độ
  - Các văn bản thông tin ở các định dạng khác nhau (bản in khổ lớn, chữ nổi, bản ghi âm hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập được)
- Các dịch vụ ngôn ngữ cho các cá nhân không dùng tiếng Anh như tiếng mẹ đẻ, bao gồm:
  - Phiên dịch viên có trình độ
  - Văn bản thông tin ở nhiều ngôn ngữ khác nhau

Trong trường hợp bạn cần các dịch vụ trên, vui lòng liên hệ Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số (888) 724-7240. Hoặc trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được, vui lòng gọi TTY: 711. Khi có yêu cầu, tài liệu này sẽ được gửi ở dạng chữ nổi, bản in khổ lớn, bản ghi âm hoặc các định dạng điện tử có thể truy cập được.

### **CÁCH GỬI KHIẾU NẠI**

Trong trường hợp bạn cho rằng Quận San Diego không thể cung cấp các dịch vụ trên và đã phân biệt đối xử trái với pháp luật theo cách nào đó do giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, quốc gia, nhận dạng dân tộc thiểu số, tuổi tác,



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



khuyết tật tâm thần, khuyết tật cơ thể, tình trạng bệnh tật, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục, bạn có thể khiếu nại với các cơ quan hỗ trợ sau. Bạn có thể khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, đến trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại:**
  - Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến **các dịch vụ cư dân**, bạn có thể gọi **Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS)** theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
  - Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến **dịch vụ ngoại trú**, bạn có thể gọi cho **Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA)** theo số điện thoại miễn cước (877) 734- 3258 (TTY 1- 800- 735- 2929).
  - Hoặc trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được, vui lòng gọi 711.
- **Bằng văn bản:** Hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi về:

**Đối với Dịch vụ cư dân:**

Jewish Family Service of San Diego  
Joan & Irwin Jacobs Campus  
Turk Family Center  
Community Services Building  
8804 Balboa Avenue  
San Diego, CA 92123

**Đối với Dịch vụ ngoại trú:**

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)  
1764 San Diego Avenue, Suite 100  
San Diego, CA 92110



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Trực tiếp: Vui lòng đến văn phòng bác sĩ của bạn hoặc bất kỳ địa điểm nào của nhà cung cấp dịch vụ nào có hợp đồng với Quận San Diego và thông báo rằng bạn muốn nộp đơn khiếu nại.
- Bảng phương tiện điện tử: Vui lòng vào website bên dưới:

**Đối với Dịch vụ cư dân:**

Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái của San Diego

<https://www.jfssd.org/>

**Đối với Dịch vụ ngoại trú:**

Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA)

<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

**VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN - PHÒNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA**

Bạn cũng có thể khiếu nại về vi phạm dân quyền với Phòng Dịch vụ Chăm sóc sức khỏe California, văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, văn bản hoặc phương tiện điện tử:

- Bảng điện thoại: Vui lòng gọi **916-440-7370**. Trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được vui lòng gọi **711 (California State Relay)**.

- Bảng văn bản: Hãy điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại:

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

- Bảng phương tiện điện tử: Hãy gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

---

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN - PHÒNG SỨC KHỎE VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH MỸ**

Trong trường hợp bạn cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử do sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, bạn cũng có thể khiếu nại về vi phạm dân quyền với Phòng Sức khỏe và Dịch vụ nhân sinh Mỹ, văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, văn bản hoặc phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại**: Vui lòng gọi **1-800-368-1019**. Hoặc trong trường hợp bạn không thể nghe hoặc nói được vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Bằng văn bản**: Hãy điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**
- Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Bằng phương tiện điện tử**: Vui lòng vào cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## THÔNG TIN CHUNG

### Tại sao việc đọc Sổ tay này là quan trọng?

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) được cung cấp cho tất cả người thụ hưởng Medi-Cal trên tất cả các khu vực thuộc quận San Diego. Sổ tay này có sẵn theo yêu cầu tại văn phòng nhà cung cấp hoặc trực tuyến.

Sổ tay này sẽ giải thích cho bạn cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal thông qua chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần quận. Sổ tay này giải thích các quyền lợi của bạn và cách nhận được chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ giải đáp các thắc mắc của bạn.

Bạn sẽ tìm hiểu được:

- Cách tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa
- Bạn được hưởng những quyền lợi gì
- Cần làm gì khi bạn có vấn đề hoặc thắc mắc
- Quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách là người thụ hưởng Medi-Cal

Nếu bạn chưa đọc sổ tay này bây giờ, bạn nên giữ lại để có thể đọc sau. Cuốn sổ tay này và các tài liệu bằng văn bản khác có sẵn dưới dạng điện tử tại <https://www.optumsandiego.com> hoặc ở dạng bản in từ chương trình sức khỏe tâm thần, miễn phí. Vui lòng gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của bạn theo số 1-888-724-7240 nếu bạn muốn nhận một bản in.

Hãy sử dụng sổ tay này như một phần bổ sung cho thông tin mà bạn đã nhận được khi đăng ký Medi-Cal.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Bạn cần cuốn sổ tay này bằng ngôn ngữ của bạn hoặc ở định dạng khác?**

Nếu bạn nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, bạn sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch miệng miễn phí. Vui lòng gọi Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng theo số 1- 888-724-7240. Chương trình sức khỏe tâm thần luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Bạn cũng có thể liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần của mình theo số 1-888-724-7240 nếu bạn muốn cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu viết khác ở các định dạng thay thế như bản in khổ lớn, chữ nổi hoặc băng ghi âm. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ hỗ trợ bạn.

Trong trường hợp bạn muốn cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh, vui lòng gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của bạn. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ hỗ trợ bạn bằng ngôn ngữ của bạn qua điện thoại.

Thông tin này có sẵn bằng các ngôn ngữ được liệt kê dưới đây.

- Tiếng Anh
- Tiếng Ả rập
- Tiếng Trung Quốc (Quan thoại)
- Tiếng Tagalog
- Tiếng Hàn
- Tiếng Ba Tư (tiếng Farsi và tiếng Dari)
- Tiếng Somali
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Việt



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Chương trình Sức khỏe Tâm thần của tôi có trách nhiệm gì?

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn có những trách nhiệm sau:

- Tìm hiểu xem bạn có đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ quận hoặc hệ thống nhà cung cấp của quận hay không.
- Cung cấp đánh giá để xác định xem bạn có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn cước 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, để tư vấn cho bạn cách nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. [Chương trình sức khỏe tâm thần để chèn số điện thoại miễn cước].
- Có đủ nhà cung cấp gần với bạn để đảm bảo bạn có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần do chương trình sức khỏe tâm thần chi trả nếu bạn cần.
- Thông báo và hướng dẫn cho bạn về các dịch vụ có sẵn từ chương trình sức khỏe tâm thần của bạn.
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ bằng ngôn ngữ của bạn hoặc thông dịch viên (nếu cần) và cho bạn biết các dịch vụ thông dịch này hiện có sẵn.
- Cung cấp cho bạn thông tin bằng văn bản về những nội dung có sẵn bằng các ngôn ngữ hoặc định dạng khác như chữ nổi hoặc bản in khổ lớn. [Quận chèn thông tin bổ sung về tài liệu bằng các ngôn ngữ phổ biến, tính sẵn có của các định dạng thay thế, tính sẵn có của các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ, v.v.].
- Cung cấp cho bạn thông báo về bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi dự kiến có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ sẵn có hoặc nếu có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong hệ thống hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến các quyền lợi bạn nhận được thông qua chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của bạn với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần thiết để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển đổi chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo rằng vòng giới thiệu



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

khép kín và nhà cung cấp mới chấp nhận dịch vụ chăm sóc của người thụ hưởng.

- Đảm bảo rằng bạn có quyền tiếp tục tiếp cận nhà cung cấp ngoài hệ thống trước đây và hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ khiến sức khỏe của bạn bị ảnh hưởng hoặc tăng nguy cơ nhập viện.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

### Dịch vụ vận chuyển có sẵn không?

Trong trường hợp bạn gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn khám bệnh hoặc các cuộc hẹn theo chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần, chương trình Medi-Cal có thể giúp bạn tìm phương tiện di chuyển. Dịch vụ vận chuyển có thể được cung cấp cho người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự mình di chuyển và người có nhu cầu y tế cần thiết để nhận được dịch vụ do Medi-Cal chi trả. Có hai loại phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn:

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

Phương tiện vận chuyển cũng được cung cấp cho các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc nhận các vật tư y tế cần thiết, chân tay giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để có thêm thông tin và hỗ trợ về phương tiện vận chuyển, vui lòng liên hệ chương trình chăm sóc quản lý của bạn.

Trong trường hợp bạn có Medi-Cal nhưng không đăng ký vào một chương trình chăm sóc có quản lý và bạn cần phương tiện vận chuyển phi y tế đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bạn có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế trực tiếp hoặc nhà cung cấp của bạn để được hỗ trợ. Khi bạn liên hệ với đơn vị vận chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày giờ hẹn của bạn. Trong trường hợp bạn cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp của bạn có thể chỉ định vận chuyển y tế không khẩn cấp và giúp bạn liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối việc đưa đón bạn đến và đi từ cuộc hẹn của bạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



## Các dịch vụ cấp cứu là gì?

Dịch vụ Cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho người thị hưởng đang trải qua một 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 cả cơn đau dữ dội) đến mức một người bình thường có lý do hợp lý để dự đoán những điều sau đây có thể xảy ra bất kỳ lúc nào:

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

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

- Hiện là mối nguy hại với bản thân hoặc người khác do tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn, hoặc sử dụng quần áo hoặc chỗ ở vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc nghi ngờ có tình trạng sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Không yêu cầu chấp thuận trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng cấp cứu, cho dù tình trạng đó là do tình trạng sức khỏe thể chất hay sức khỏe tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguồn gốc gây đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Trong trường hợp bạn đã đăng ký Medi-Cal, bạn sẽ không nhận được hóa đơn thanh toán phòng cấp cứu, ngay cả khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Nếu bạn cho rằng mình đang gặp tình trạng khẩn cấp, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện hoặc cơ sở khác để được trợ giúp.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Tôi có phải chi trả cho Medi-Cal?

Hầu hết mọi người không phải trả bất kỳ khoản nào cho Medi-Cal. Trong một số trường hợp, bạn có thể phải chi trả cho Medi-Cal tùy theo số tiền bạn nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của bạn thấp hơn giới hạn Medi-Cal dành cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của bạn cao hơn giới hạn Medi-Cal cho quy mô gia đình của bạn, bạn sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ điều trị y tế hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Số tiền bạn thanh toán được gọi là 'phần chi phí chia sẻ.' Khi bạn đã thanh toán 'phần chi phí chia sẻ' của mình, Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế được bảo hiểm của bạn cho tháng đó. Trong những tháng không phát sinh chi phí y tế, bạn sẽ không phải thanh toán bất kỳ khoản nào.
- Bạn có thể phải trả 'khoản đồng thanh toán' cho bất kỳ điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là bạn phải tự trả một khoản tiền mỗi lần bạn nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường của mình.

Nhà cung cấp của bạn sẽ thông báo trong trường hợp bạn phải đồng thanh toán.

## Tôi sẽ liên hệ cho ai nếu có suy nghĩ muốn tự sát?

Trong trường hợp bạn hoặc người quen đang bị khủng hoảng, vui lòng gọi Đường dây nóng ngăn chặn tự sát quốc gia theo số **988** hoặc **1-800-273-TALK (8255)**. Dịch vụ trò chuyện được cung cấp tại <https://988lifeline.org/>

Dành cho cư dân địa phương đang tìm kiếm sự trợ giúp trong cơn khủng hoảng và tiếp cận các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi cho Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng theo số 1- 888-724- 7240.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Thông tin chi tiết bổ sung về Chương trình Sức khỏe tâm thần**

Trong trường hợp bạn cần vận chuyển phi y tế, danh sách các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế đã được phê duyệt được cung cấp tại

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf>.

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

Vui lòng truy cập website của Phòng Dịch vụ Chăm sóc sức khỏe

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

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT BẠN HOẶC MỘT NGƯỜI BẠN BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ

### Làm sao tôi biết khi nào tôi cần trợ giúp?

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề về cảm xúc hoặc sức khỏe tâm thần. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sự trợ giúp. Nếu bạn hoặc thành viên gia đình của bạn đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, bạn có thể gọi đến đường dây tiếp cận chương trình sức khỏe tâm thần của mình theo số 1-888-724-7240. Chương trình chăm sóc có quản lý của bạn cũng có thể giúp bạn liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần trong trường hợp họ tin rằng bạn hoặc thành viên gia đình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp bạn tìm nhà cung cấp các dịch vụ mà bạn có thể cần.

Trong trường hợp bạn nhận thấy rằng bạn hoặc một thành viên trong gia đình đang gặp phải tình trạng đau khổ đáng kể hoặc dai dẳng, điều này ảnh hưởng đến khả năng quản lý cuộc sống hàng ngày của bạn hoặc họ hoặc cảm thấy như bạn không muốn sống, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của bạn. Hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của bạn nếu bạn muốn được trợ giúp về một hoặc nhiều triệu chứng sau:

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



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Ngủ quá ít hoặc quá nhiều
- Ăn quá ít hoặc quá nhiều
- Các vấn đề về nghe thấy, nhìn thấy hoặc cảm nhận những điều khó giải thích hoặc hầu hết mọi người cho rằng không tồn tại
- Vấn đề với việc sử dụng rượu hoặc ma túy
- Nhiều vấn đề về thể chất không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
  - Đau đầu
  - Đau dạ dày
- Suy nghĩ về việc tự sát
- Thay đổi đột ngột hoặc bất thường trong hoạt động:
  - Không thể thực hiện các hoạt động thông thường hàng ngày, gặp vấn đề với công việc, trường học hoặc các công việc quen thuộc
- Nỗi sợ hãi tăng cân hoặc lo lắng về ngoại hình

### **Làm sao tôi biết khi nào một trẻ em hoặc thiếu niên cần trợ giúp?**

Bạn có thể liên hệ với đường dây tiếp cận chương trình sức khỏe tâm thần của mình theo số 1-888-724-7240 hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để sàng lọc và đánh giá trẻ em hoặc thiếu niên con bạn nếu bạn cho rằng chúng đang có bất kỳ dấu hiệu nào của tình trạng sức khỏe tâm thần. Nếu trẻ em hoặc thiếu niên con bạn đủ điều kiện nhận Medi-Cal và đánh giá của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần cho thấy rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần chi trả là cần thiết thì chương trình sức khỏe tâm thần sẽ sắp xếp để con bạn nhận được các dịch vụ đó. Chương trình chăm sóc có quản lý của bạn cũng có thể giúp bạn liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần trong trường hợp họ tin rằng trẻ em hoặc thiếu niên con bạn 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 phụ huynh cảm thấy choáng ngợp khi làm cha mẹ hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Danh sách kiểm tra sau đây có thể giúp bạn đánh giá xem con bạn có cần trợ giúp, chẳng hạn như các dịch vụ sức khỏe tâm thần hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hiện diện hoặc tồn tại trong một thời gian dài, nó có thể phích chỉ một vấn đề nghiêm trọng hơn, cần sự trợ giúp của chuyên gia. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Gặp nhiều khó khăn trong việc tập trung hoặc đứng yên, khiến trẻ gặp nguy hiểm về thể chất hoặc gây ra các vấn đề ở trường
- Những lo lắng hoặc sợ hãi mãnh liệt cản trở các hoạt động hàng ngày
- Nổi sợ hãi tràn ngập đột ngột mà không có lý do, đôi khi có nhịp tim đập nhanh hoặc thở nhanh
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa người khác trong hai tuần trở lên, gây ra vấn đề trong các hoạt động hàng ngày
- Sự thay đổi tâm trạng cực độ gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Những thay đổi mạnh mẽ trong hành vi
- Không ăn uống, nôn trớ hoặc sử dụng thuốc nhuận tràng để giảm cân
- Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều lần
- Hành vi mất kiểm soát nghiêm trọng, có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Có kế hoạch nghiêm túc hoặc cố gắng làm hại bản thân hoặc tự sát
- Đánh nhau nhiều lần, sử dụng vũ khí hoặc có kế hoạch nghiêm túc để làm tổn thương người khác



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA

### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa là gì?

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là các dịch vụ dành cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không thể điều trị được. Những tình trạng này nghiêm trọng đến mức chúng cản trở khả năng tiếp tục các hoạt động hàng ngày của một người.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị tạm trú dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tạm trú
- Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
- Phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần
- Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng (chỉ dành cho người lớn ở một số quận nhất định, nhưng người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể quận cư trú)
- Dịch vụ khủng hoảng di động

Ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được liệt kê ở trên, người thụ hưởng dưới 21 tuổi còn được tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần bổ sung theo quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ. Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ tăng cường tại nhà



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Điều phối chăm sóc tăng cường
- Dịch vụ trị liệu hành vi
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu

Trong trường hợp bạn muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể được cung cấp cho bạn, vui lòng xem phần “Phạm vi dịch vụ” trong sổ tay này.

### **Tôi có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bằng cách nào?**

Nếu bạn cho rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, bạn có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của mình để được khám sàng lọc ban đầu và được lên lịch hẹn để đánh giá. Bạn có thể gọi số điện thoại miễn cước của quận. Bạn cũng có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ chương trình chăm sóc được quản lý của mình nếu bạn là người thụ hưởng. Trong trường hợp chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng bạn đáp ứng các tiêu chí tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp bạn nhận được đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Nơi nào cũng là nơi phù hợp khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần, nghĩa là bạn thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của mình bên cạnh các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Bạn có thể truy cập các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu nhà cung cấp của bạn xác định rằng dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng và miễn là các dịch vụ đó được điều phối và không trùng lặp.

Bạn cũng có thể được cá nhân hoặc tổ chức khác giới thiệu đến chương trình sức khỏe tâm thần để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc được quản lý của bạn hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ đa khoa của bạn hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ cần sự cho phép của bạn hoặc sự cho



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ để thực hiện giới thiệu trực tiếp đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần, trừ trường hợp khẩn cấp. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn không được từ chối yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định xem bạn có đáp ứng các tiêu chí để nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hay không.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể được cung cấp bởi chương trình sức khỏe tâm thần (quận) hoặc các nhà cung cấp khác mà chương trình sức khỏe tâm thần có hợp đồng (như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc nhà cung cấp cá nhân).

### **Tôi có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ở đâu?**

Bạn có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận nơi bạn sinh sống và bên ngoài quận của bạn nếu cần. Bạn có thể được giới thiệu đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bằng cách gọi đến Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng theo số 1-888-724-7240. Đường dây luôn thường trực 7 ngày một tuần, 24 giờ mỗi ngày. Mỗi quận đều có dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa cho trẻ em, thiếu niên, người trưởng thành và người lớn tuổi. Nếu dưới 21 tuổi, bạn đủ điều kiện nhận được bảo hiểm và quyền lợi bổ sung theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp bạn tìm nhà cung cấp các dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc bạn cần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải giới thiệu bạn đến nhà cung cấp đáp ứng được nhu cầu của bạn ở gần nhà bạn nhất hoặc trong khoảng thời gian hoặc khoảng cách tiêu chuẩn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Tôi có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa khi nào?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi lên lịch hẹn để bạn nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải đặt lịch hẹn cho bạn:

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

Tuy nhiên, thời gian hẹn này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ của bạn xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của bạn. Trong trường hợp bạn được thông báo đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy thời gian chờ kéo dài có hại cho sức khỏe của bạn, vui lòng liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần của bạn theo số 1-888-724-7240. Bạn có quyền nộp đơn khiếu nại nếu bạn không nhận được sự chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại vui lòng xem phần “Quy trình khiếu nại” trong sổ tay này.

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

Bạn, nhà cung cấp của bạn và chương trình sức khỏe tâm thần đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào bạn cần nhận thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ nói chuyện với bạn và giúp xác định loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nào phù hợp dựa trên nhu cầu của bạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Hỗ trợ hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Bạn không cần biết liệu mình có chẩn đoán sức khỏe tâm thần hay tình trạng sức khỏe tâm thần cụ thể hay không để yêu cầu trợ giúp. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ tiến hành đánh giá tình trạng của bạn. Nhà cung cấp sẽ đánh giá xem bạn có tình trạng sức khỏe tâm thần có khả năng ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống hàng ngày của bạn hay không trong trường hợp bạn không được điều trị. Bạn sẽ có thể nhận được các dịch vụ được chi trả và phù hợp về mặt lâm sàng trong khi nhà cung cấp của bạn tiến hành đánh giá này.

Nếu bạn dưới 21 tuổi, bạn cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nếu bạn có tình trạng sức khỏe tâm thần do chấn thương, tham gia vào hệ thống phúc lợi trẻ em, liên quan đến tư pháp vị thành niên hoặc trải qua tình trạng vô gia cư. Ngoài ra, nếu bạn 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 bạn. Các dịch vụ điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc khiến tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần chấp thuận trước. Các dịch vụ yêu cầu sự chấp thuận trước bao gồm: Dịch vụ tăng cường tại nhà, Điều trị tăng cường ban ngày, Phục hồi chức năng ban ngày, Dịch vụ trị liệu hành vi và Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu. Bạn có thể hỏi chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin về quy trình chấp thuận trước của chương trình. Vui lòng gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của bạn để yêu cầu thêm thông tin.

Chương trình sức khỏe tâm thần phải sử dụng một chuyên gia có trình độ chuyên môn để xem xét chấp thuận dịch vụ. Quá trình xem xét này được gọi là chấp thuận trước đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Quy trình chấp thuận của chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Đối với chấp thuận trước tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp của bạn nhanh chóng tùy theo tình trạng của



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

bạn yêu cầu, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu. Ví dụ: nếu việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn thì chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải nhanh chóng đưa ra quyết định chấp thuận và đưa ra thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của bạn mà chậm nhất là 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn có thể kéo dài thời gian thêm tối đa 14 ngày theo lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu nếu bạn hoặc nhà cung cấp của bạn yêu cầu gia hạn hoặc chương trình sức khỏe tâm thần đưa ra lý do giải thích lý do tại sao việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của bạn.

Một ví dụ về thời điểm có thể cần gia hạn là khi chương trình sức khỏe tâm thần cho rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu điều trị của nhà cung cấp dịch vụ của bạn nếu họ nhận được thông tin bổ sung từ nhà cung cấp của bạn. Trong trường hợp chương trình sức khỏe tâm thần gia hạn thời gian theo yêu cầu của nhà cung cấp, quận sẽ gửi cho bạn thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

Trong trường hợp chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi cho bạn Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi cho bạn biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt, thông báo cho bạn rằng bạn có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho bạn thông tin về cách nộp đơn kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về quyền nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo khi bạn không đồng ý với quyết định từ chối dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần hoặc thực hiện các hành động khác mà bạn không đồng ý, vui lòng tham khảo phần Quyết định bất lợi về quyền lợi theo chương trình sức khỏe tâm thần của bạn trên trang 42 trong cuốn sổ tay này.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Sự cần thiết về y tế là gì?**

Các dịch vụ bạn nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp để giải quyết tình trạng bệnh của bạn. Đối với những cá nhân từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của cá nhân đó, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc để giảm bớt cơn đau trầm trọng.

Đối với các cá nhân dưới 21 tuổi, dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

## **Làm cách nào để tôi nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác không được Chương trình sức khỏe tâm thần chi trả?**

Nếu bạn đăng ký tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, bạn có quyền tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú sau đây thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của mình:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và tâm thần kinh, khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi thuốc theo toa.
- Tư vấn tâm lý.

Để nhận được một trong các dịch vụ trên, vui lòng gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc được quản lý của bạn. Trong trường hợp bạn không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, bạn có thể nhận được các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và phòng khám riêng lẻ chấp nhận Medi-Cal. Chương trình sức khỏe tâm thần có thể giúp bạn



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

tim một nhà cung cấp hoặc phòng khám có thể giúp bạn hoặc có thể cho bạn một số ý tưởng về cách tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp, được gọi là Medi-Cal Rx, đều được chi trả theo chương trình Tính phí Dịch vụ Medi-Cal, không phải chương trình chăm sóc có quản lý của bạn.

### **Làm cách nào để tôi nhận được các dịch vụ Medi-Cal (Chăm sóc ban đầu/Medi-Cal) khác không được Chương trình sức khỏe tâm thần chi trả?**

Nếu bạn đang tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, chương trình có trách nhiệm tìm nhà cung cấp cho bạn. Trong trường hợp bạn chưa đăng ký tham gia chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Tính phí dịch vụ Medi-Cal, bạn có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Bạn phải thông báo với nhà cung cấp của mình rằng bạn có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, bạn có thể bị tính phí cho những dịch vụ đó.

Bạn có thể sử dụng nhà cung cấp ngoài chương trình chăm sóc được quản lý của mình cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

### **Nếu tôi gặp vấn đề về rượu hoặc ma túy thì sao?**

Nếu bạn cho rằng mình cần các dịch vụ để điều trị vấn đề về rượu hoặc ma túy, vui lòng liên hệ với quận của bạn theo Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng theo số 1-888-724-7240. Các cố vấn có thể giúp đánh giá nhu cầu của bạn và giới thiệu các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Tại sao tôi có thể cần Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần?

Bạn có thể được nhập viện nếu bạn có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần không thể điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn và vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần, bạn:

- Thể hiện mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác hoặc khả năng phá hủy tài sản đáng kể
- Không thể tự cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, quần áo hoặc nơi ở
- Có thể là nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của bạn
- Gần đây có sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần
- Cần được đánh giá về tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc phương pháp điều trị khác chỉ có thể được cung cấp tại bệnh viện



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## CHỌN NHÀ CUNG CẤP

### **Làm cách nào để tìm được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà tôi cần?**

Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần được yêu cầu phải đăng danh bạ nhà cung cấp trực tuyến. Trong trường hợp bạn có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn nhận danh bạ nhà cung cấp được cập nhật, vui lòng truy cập trang web chương trình sức khỏe tâm

thần [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html)

hoặc gọi tới số điện thoại miễn cước của chương trình sức khỏe tâm thần. Bạn có thể nhận được danh sách bằng văn bản hoặc qua đường bưu điện nếu bạn yêu cầu.

Chương trình sức khỏe tâm thần có thể đặt ra một số giới hạn cho việc lựa chọn nhà cung cấp của bạn. Khi bắt đầu nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa lần đầu tiên, bạn có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần của mình cung cấp cho bạn sự lựa chọn ban đầu với ít nhất hai nhà cung cấp. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn cũng phải cho phép bạn thay đổi nhà cung cấp. Trong trường hợp bạn yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép bạn lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp trong phạm vi có thể.

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn có trách nhiệm đảm bảo rằng bạn được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp gần bạn để đảm bảo rằng bạn có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần chi trả nếu bạn cần.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần quyết định không cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nữa. Các nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần có thể không còn ký hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần hoặc không còn chấp nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal cho bệnh nhân tự đến hoặc theo yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải nỗ lực gửi thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



từ nhà cung cấp đó. Thông báo cho người thụ hưởng sẽ được gửi 30 ngày theo lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày theo lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải cho phép bạn tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi chương trình sức khỏe tâm thần, nếu bạn và nhà cung cấp đó đồng ý. Điều này được gọi là “tiếp tục chăm sóc” và được giải thích dưới đây.

### **Tôi có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?**

Trong trường hợp bạn đã nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý, bạn có thể tiếp tục nhận được sự chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi bạn nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của mình, miễn là các dịch vụ đó được phối hợp giữa nhà cung cấp và không giống nhau.

Ngoài ra, nếu bạn đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân, bạn có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để bạn có thể tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại của mình trong thời gian tối đa 12 tháng. Bạn có thể yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu bạn cần tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại để điều trị liên tục hoặc vì việc chuyển sang nhà cung cấp mới sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của bạn. Yêu cầu tiếp tục chăm sóc của bạn có thể được chấp nhận nếu những điều sau đây là đúng:

- Bạn có mối quan hệ lâu dài với nhà cung cấp mà bạn đang yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trong 12 tháng qua;
- Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần về việc ký hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần và thanh toán cho các dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ tài liệu liên quan với chương trình sức khỏe tâm thần về nhu cầu dịch vụ của bạn



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUYỀN TIẾP CẬN HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP SỬ DỤNG

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

Để giải đáp thắc mắc về hệ thống bảo mật để truy cập hồ sơ y tế và sức khỏe của bạn, vui lòng gửi email về [QIMatters.HHSA@sdcounty.ca.gov](mailto:QIMatters.HHSA@sdcounty.ca.gov)

Để nhận phiên bản có thể tìm kiếm của Danh bạ nhà cung cấp BHS và tìm địa chỉ nhà cung cấp, vui lòng truy cập: <https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu bạn đáp ứng các tiêu chí để tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, các dịch vụ sau đây sẽ được cung cấp cho bạn dựa trên nhu cầu của bạn. Nhà cung cấp sẽ làm việc với bạn để quyết định dịch vụ nào sẽ phù hợp nhất với bạn.

### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị dựa trên cá nhân, nhóm hoặc gia đình nhằm giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển các kỹ năng ứng phó trong cuộc sống hàng ngày. Những dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện dịch vụ cho người nhận dịch vụ. Những việc này bao gồm: đánh giá để xem liệu bạn có cần dịch vụ không và liệu dịch vụ có hiệu quả không; lập kế hoạch điều trị để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của bạn và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “trợ giúp từ người thân”, có nghĩa là làm việc với các thành viên trong gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của bạn (nếu bạn cho phép) để giúp bạn cải thiện hoặc duy trì khả năng sống hàng ngày của mình. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của bạn hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### Dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc

- Những dịch vụ này bao gồm kê đơn, quản lý, phân phối và giám sát thuốc tâm thần; và giáo dục liên quan đến thuốc tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ bằng thuốc có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của bạn hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

### **Quản lý trường hợp mục tiêu**

- Dịch vụ này giúp bạn nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, dạy nghề, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những dịch vụ này có thể khó khăn đối với những người có tình trạng sức khỏe tâm thần tự tìm kiếm. Quản lý trường hợp mục tiêu bao gồm nhưng không giới hạn ở việc phát triển kế hoạch; giao tiếp, phối hợp và giới thiệu; giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ của một người; và theo dõi sự tiến bộ của cá nhân đó.

### **Dịch vụ can thiệp khủng hoảng**

- Dịch vụ này sẵn có để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của việc can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng, để họ không phải vào bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và có thể được thực hiện tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của bạn hoặc môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc sức khỏe từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### **Dịch vụ ổn định khủng hoảng**

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

### **Dịch vụ điều trị tạm trú dành cho người lớn**

- Các dịch vụ này cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang sống trong các cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ điều trị tạm trú cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Dịch vụ này được cung cấp 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 tạm trú cho người lớn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

### **Dịch vụ điều trị khủng hoảng tạm trú**

- Những dịch vụ này cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người gặp khủng hoảng nghiêm trọng về tinh thần hoặc cảm xúc nhưng không cần được chăm sóc tại bệnh viện tâm thần. Dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần tại 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 tạm trú cho người lớn.

### **Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày**

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc được cung cấp cho một nhóm người có thể cần phải nhập viện hoặc cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ một ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng và trị liệu tâm lý.

### **Phục hồi chức năng ban ngày**

- Đây là một chương trình có cấu trúc được thiết kế để giúp những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng ứng phó và sống cũng như kiểm soát các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ/ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng.

### **Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần**

- Đây là những dịch vụ được cung cấp tại một bệnh viện tâm thần được cấp phép dựa trên quyết định của chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép rằng một cá nhân cần được điều trị sức khỏe tâm thần tăng cường 24 giờ.

### **Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần**

- Các dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Cơ sở khám bệnh tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện,



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho người dân tại cơ sở. Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị những bệnh nhân không có bệnh tật hoặc thương tích cần điều trị ngoài những gì có thể điều trị ngoại trú thông thường.

### **Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (khác nhau tùy theo quận)**

- Việc cung cấp Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng là tùy chọn đối với các quận. Quận San Diego cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng là các dịch vụ của cá nhân và nhóm có năng lực về văn hóa nhằm thúc đẩy quá trình phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, khả năng tự lập, tự vận động, phát triển các hỗ trợ tự nhiên và xác định điểm mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho bạn hoặc những người hỗ trợ chính được chỉ định của bạn và có thể được nhận cùng lúc trong khi bạn nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác. Chuyên gia đồng đẳng là một cá nhân đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình phục hồi, đã hoàn thành các yêu cầu của chứng nhận đã được Tiểu bang phê duyệt của quận, người được các quận chứng nhận và cung cấp những dịch vụ dưới sự chỉ đạo của Chuyên gia Sức khỏe Hành vi được cấp phép, miễn trừ hoặc đăng ký với Tiểu bang.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng nguồn lực, dịch vụ tương tác để khuyến khích bạn tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như thúc đẩy khả năng tự vận động.

### **Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động (khác nhau tùy theo quận)**

- Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động được cung cấp khi bạn trải qua khủng hoảng tinh thần hoặc/và khủng hoảng do sử dụng chất gây nghiện (“khủng hoảng sức khỏe hành vi”). Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động là các dịch vụ



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

được cung cấp bởi các chuyên gia y tế tại địa điểm mà bạn đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc bất kỳ địa điểm nào khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở khác. Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động luôn có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.

- Dịch vụ phản ứng khủng hoảng di động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và khả năng ổn định dựa vào cộng đồng. Trong trường hợp bạn cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ phản ứng di động cũng sẽ nhiệt tình điều phối chuyển giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- Để biết thêm thông tin về Nhóm phản ứng khủng hoảng di động (MCRT) của Dịch vụ Y tế Hành vi (BHS) Quận San Diego, vui lòng truy cập liên kết sau: [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/BHS\\_MCRT/About\\_MCRT.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/BHS_MCRT/About_MCRT.html)

### **Có các dịch vụ đặc biệt dành cho trẻ em và/hoặc thanh niên dưới 21 tuổi không?**

Người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có chương trình Medi-Cal toàn diện. Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ bao gồm các dịch vụ cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện bất kỳ tình trạng sức khỏe hành vi nào. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn được coi là cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần và do đó, cần thiết về mặt y tế và được chi trả dưới dạng các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Nếu bạn có thắc mắc về các dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ, vui lòng gọi 1-888-724-7240 hoặc truy cập [trang web Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ DHCS](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Các dịch vụ sau đây cũng được cung cấp từ chương trình sức khỏe tâm thần dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên dưới 21 tuổi: Dịch vụ trị liệu hành vi, Điều phối chăm sóc tăng cường, Dịch vụ tăng cường tại Nhà và Dịch vụ Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu.

## **Dịch vụ trị liệu hành vi**

Dịch vụ trị liệu hành vi là các biện pháp can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn, chuyên sâu, cá nhân hóa dành cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Những cá nhân nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua giai đoạn chuyển tiếp căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn.

Dịch vụ trị liệu hành vi là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua mỗi chương trình sức khỏe tâm thần nếu bạn có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận được Dịch vụ trị liệu hành vi, bạn phải nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu bạn đang sống ở nhà, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc trực tiếp với bạn để giảm bớt các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm cố gắng giúp bạn không cần phải chuyển đến cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà tập thể dành cho trẻ em và những người trẻ dưới 21 tuổi có vấn đề cảm xúc nghiêm trọng.
- Nếu bạn đang sống trong nhà tập thể dành cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc nghiêm trọng, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc với bạn để bạn có thể chuyển đến môi trường dựa vào gia đình, chẳng hạn như nhà nuôi dưỡng hoặc trở về nhà.

Dịch vụ trị liệu hành vi sẽ giúp bạn và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn học những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và những cách tăng cường các loại hành vi sẽ giúp bạn chữa lành. Bạn, nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



vi và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn sẽ làm việc cùng nhau như một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi bạn không còn cần đến Dịch vụ trị liệu hành vi nữa. Bạn sẽ có một chương trình Dịch vụ trị liệu hành vi trong đó nêu những điều bạn, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của bạn và nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi sẽ làm trong các Dịch vụ trị liệu hành vi cũng như thời gian và địa điểm Dịch vụ trị liệu hành vi sẽ diễn ra. Nhân viên của Dịch vụ trị liệu hành vi có thể làm việc với bạn ở hầu hết những nơi bạn cần trợ giúp về hành vi có vấn đề của mình. Điều này bao gồm nhà của bạn, nhà nuôi dưỡng, nhà tập thể, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### **Điều phối chăm sóc tăng cường**

Điều phối Chăm sóc tăng cường là một dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá việc lập kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal và những người được giới thiệu đến dịch vụ này dựa trên các yêu cầu cần thiết về y tế.

Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc tăng cường được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô hình thực hành cốt lõi tích hợp, bao gồm việc thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình để đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình của trẻ và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

Nhóm Trẻ em và Gia đình bao gồm các hỗ trợ chính thức (chẳng hạn 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 (chẳng hạn như thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và các cá nhân khác làm việc cùng nhau để phát triển và thực hiện kế hoạch khách hàng và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình chúng đạt được mục tiêu của mình. Dịch vụ Điều phối Chăm sóc tăng cường cũng cung cấp Điều phối viên Điều phối Chăm sóc tăng cường, người:



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp theo cách dựa trên sức mạnh, cá nhân hóa, 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 trẻ.
- Tạo điều kiện cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho trẻ.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc trong việc đáp ứng nhu cầu của con họ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ em và Gia đình và cung cấp sự hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp việc chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho phép trẻ được phục vụ trong cộng đồng của mình.

### **Dịch vụ tăng cường tại nhà**

Dịch vụ tăng cường tại nhà là các biện pháp can thiệp dựa trên sức mạnh, cá nhân hóa được thiết kế để cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần cản trở hoạt động của trẻ/thanh thiếu niên và nhằm mục đích giúp trẻ/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt ở nhà và cộng đồng cũng như cải thiện khả năng của gia đình trẻ/thanh thiếu niên trong việc giúp đỡ trẻ/thanh thiếu niên hoạt động tốt trong gia đình và cộng đồng.

Các Dịch vụ tăng cường tại nhà được Nhóm Trẻ em và Gia đình cung cấp theo Mô hình thực hành cốt lõi tích hợp phối hợp với chương trình dịch vụ tổng thể của gia đình. Dịch vụ tăng cường tại nhà được cung cấp cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện và những người được giới thiệu đến các dịch vụ này dựa trên sự cần thiết về mặt y tế.

### **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, tăng cường, chăm sóc sang chấn dựa trên hiểu biết



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

và được cá nhân hóa cho trẻ em dưới 21 tuổi có nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Trong chương trình Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu, trẻ em được chăm sóc bởi bố mẹ đã qua đào tạo, được giám sát và hỗ trợ bởi chương trình chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu.

### **Các dịch vụ được cung cấp qua điện thoại hoặc chăm sóc từ xa**

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



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BỞI CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN

### Tôi có những quyền gì trong trường hợp Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần từ chối các dịch vụ tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?

Trong trường hợp chương trình sức khỏe tâm thần của bạn hoặc nhà cung cấp thay mặt cho chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, giới hạn, giảm bớt, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà bạn muốn hoặc tin rằng bạn nên nhận, bạn có quyền nhận được Thông báo bằng văn bản (được gọi là “Thông báo Quyết định Bất lợi về Quyền lợi”) từ chương trình sức khỏe tâm thần. Bạn cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần bên dưới thảo luận về quyền nhận Thông báo của bạn và những điều cần làm nếu bạn không đồng ý với quyết định của Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

### Quyết định bất lợi về quyền lợi là gì?

Quyết định Bất lợi về Quyền lợi được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

1. Từ chối hoặc cho phép có giới hạn đối với một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được chi trả;
2. Cắt giảm, đình chỉ hoặc hủy bỏ dịch vụ đã được chấp thuận trước đó;
3. Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thanh toán cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Không hành động trong khung thời gian cần thiết để giải quyết các khiếu nại và kháng cáo thông thường (Nếu bạn nộp đơn khiếu nại lên chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không gửi lại cho bạn quyết định bằng văn bản về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày. Trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo lên chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần và chương trình cung cấp cho bạn quyết định bằng văn bản về khiếu nại của bạn trong vòng



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

30 ngày, hoặc trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo cấp tốc, và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc

6. Từ chối yêu cầu của người thụ hưởng về tranh chấp trách nhiệm tài chính.

### **Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi là gì?**

Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi là văn bản chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ gửi cho bạn trong trường hợp hệ thống quyết định từ chối, giới hạn, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà bạn và nhà cung cấp tin rằng bạn nên nhận. Điều này bao gồm từ chối thanh toán cho một dịch vụ, từ chối dựa trên tuyên bố rằng các dịch vụ đó không được bảo hiểm, từ chối dựa trên tuyên bố rằng các dịch vụ đó không cần thiết về y tế hoặc từ chối vì dịch vụ từ hệ thống phân phối sai hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính. Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi cũng được sử dụng để thông báo cho bạn trong trường hợp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết đúng hạn, hoặc trong trường hợp bạn không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn thời gian cung cấp dịch vụ thông thường của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

### **Thời hạn Thông báo**

Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày có quyết định chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa đã chấp thuận trước đó. Chăm sóc sức khỏe tâm thần cũng phải gửi thông báo qua đường bưu điện cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi có quyết định từ chối thanh toán hoặc đối với các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hoặc một phần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Hỗ trợ (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Có phải tôi sẽ luôn nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi khi tôi không nhận được dịch vụ tôi muốn không?**

Phải, bạn sẽ nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi. Tuy nhiên, nếu không nhận được thông báo, bạn có thể nộp đơn kháng cáo lên chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần quận hoặc nếu bạn đã hoàn tất quy trình kháng cáo, bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang. Khi bạn liên hệ với quận, vui lòng nêu rõ bạn đang bị quyết định bất lợi về quyền lợi nhưng không nhận được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang được đính kèm trong sổ tay này. Thông tin cũng có sẵn tại văn phòng nhà cung cấp của bạn .

## **Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi sẽ thông báo cho tôi điều gì?**

Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi sẽ thông báo cho bạn:

- Những điều Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn đã thực hiện làm ảnh hưởng đến bạn và khả năng nhận dịch vụ của bạn
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do của quyết định
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà quyết định được dựa trên
- Quyền khiếu nại của bạn nếu bạn không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần
- Cách nhận bản sao của các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.
- Cách nộp đơn kháng cáo với chương trình sức khỏe tâm thần
- Cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang trong trường hợp bạn không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần về kháng cáo của bạn
- Cách yêu cầu kháng cáo cấp tốc hoặc Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc
- Cách yêu cầu trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

bằng cấp Tiểu bang

- Bạn có thời hạn bao lâu để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang
- Quyền tiếp tục nhận các dịch vụ của bạn trong khi chờ quyết định Kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, cách yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này và liệu chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Khi nào bạn phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang nếu bạn muốn tiếp tục các dịch vụ

### **Tôi nên làm gì khi nhận Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi?**

Khi nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi bạn nên đọc cẩn thận tất cả thông tin trên thông báo. Nếu bạn không hiểu thông báo, chương trình sức khỏe tâm thần của bạn có thể trợ giúp. Bạn cũng có thể nhờ người khác trợ giúp.

Bạn có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng khi bạn gửi kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp tiểu bang. Bạn phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không quá 10 ngày theo lịch sau ngày Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được trao tận tay cho bạn hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG CÁO

**Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn từ Chương trình Sức khỏe Tâm thần của mình?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải có quy trình để bạn giải quyết khiếu nại hoặc vấn đề về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà bạn muốn hoặc đang nhận. Đây được gọi là qui trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm:

1. **Quy trình khiếu nại:** bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của bạn hoặc chương trình sức khỏe tâm thần.
2. **Qui trình kháng cáo:** xem xét quyết định (từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của nhà cung cấp hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.
3. **Quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang:** quy trình yêu cầu một buổi điều trần hành chính trước thẩm phán luật hành chính của tiểu bang trong trường hợp chương trình sức khỏe tâm thần từ chối kháng cáo của bạn.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sẽ không gây bất lợi cho bạn và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ bạn đang nhận. Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp bạn nhận được các dịch vụ bạn cần và giải quyết mọi vấn đề bạn gặp phải với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của mình. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp ích cho chương trình sức khỏe tâm thần bằng cách cung cấp cho chương trình thông tin có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của bạn hoàn tất, chương trình sức khỏe tâm thần của bạn sẽ thông báo cho bạn và những người khác có liên quan, chẳng hạn như nhà cung cấp, về kết quả cuối cùng. Khi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của bạn được quyết định, Văn phòng Điều trần Công bằng Cấp Tiểu bang sẽ thông báo cho bạn và nhà cung cấp kết quả cuối cùng. Bạn có thể tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề bên dưới.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



## **Tôi có thể nhận trợ giúp để nộp đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc điều trần công bằng cấp tiểu bang không?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn sẽ giúp giải thích các quy trình này cho bạn và phải giúp bạn nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng có thể giúp bạn quyết định xem bạn có đủ điều kiện tham gia quy trình được gọi là quy trình "kháng cáo cấp tốc" hay không, nghĩa là quy trình này sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của bạn đang gặp nguy hiểm. Bạn cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động điều trị sức khỏe tâm thần chuyên khoa của bạn.

Nếu bạn muốn được trợ giúp về Dịch vụ Nội trú hoặc Nội trú, hãy gọi cho Cơ quan Vận động Bệnh nhân của Dịch vụ Gia đình Do Thái ở San Diego (JFS) theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233. Đối với các Dịch vụ ngoại trú, vui lòng gọi cho Trung tâm giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số 1-877-734-3258. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải cung cấp hỗ trợ hợp lý trong việc hoàn thành các biểu mẫu và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cung cấp dịch vụ thông dịch và số điện thoại miễn cước có khả năng thông dịch và TTY/TDD.

## **Tiểu bang có thể giúp tôi giải quyết vấn đề/câu hỏi của tôi không?**

Bạn có thể liên hệ với Phòng Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, Văn phòng Thanh tra, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. (trừ ngày lễ), qua điện thoại theo số **888-452-8609** hoặc qua e-mail tại [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Vui lòng lưu ý:** Nội dung email không được coi là bảo mật. Bạn không nên đính kèm thông tin cá nhân trong nội dung email.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Bạn cũng có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Bạn cũng có thể liên hệ với Phòng Dịch vụ Xã hội California (CDSS) để hỏi về quyền điều trần của mình bằng cách liên hệ với Đơn vị Điều tra và Phản hồi Cộng đồng theo số điện thoại **800-952-5253** (đối với TTY, vui lòng gọi **800-952-8349**).



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUI TRÌNH KHIẾU NẠI

### Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là sự thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của bạn mà không phải là một trong những vấn đề được quy định trong quy trình kháng cáo và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

### Qui trình khiếu nại là gì?

Qui trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép bạn trình bày khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không chống lại bạn hoặc nhà cung cấp của bạn dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp hoặc người vận động. Trong trường hợp bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu bạn ký vào biểu mẫu cho phép chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có trình độ chuyên môn để thực hiện việc đó và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của bạn, chương trình sức khỏe tâm thần và nhà cung cấp của bạn.
- Cung cấp giải quyết cho khiếu nại trong khung thời gian được yêu cầu.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## **Khi nào tôi có thể nộp đơn khiếu nại?**

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào với chương trình sức khỏe tâm thần nếu bạn không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc có mối lo ngại khác về chương trình sức khỏe tâm thần.

## **Tôi có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?**

Bạn có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của mình để được trợ giúp giải quyết khiếu nại. Khiếu nại có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được thực hiện lại bằng văn bản. Nếu bạn muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì có ghi địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để bạn gửi đơn khiếu nại. Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, bạn có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ được cung cấp ở mặt trước của cuốn sổ tay này.

- Đối với các Dịch vụ Nội trú hoặc Tạm trú, vui lòng gọi cho Cơ quan Hỗ trợ Bệnh nhân của JFS theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
- Đối với Dịch vụ Ngoại trú, vui lòng gọi CCHEA theo số 1-877-734-3258.

## **Làm thế nào để tôi biết liệu Chương trình Sức khỏe Tâm thần có nhận được Khiếu nại của tôi hay không?**

Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải xác nhận đã nhận khiếu nại của bạn bằng văn bản trong vòng 5 ngày theo lịch từ ngày nhận. Khiếu nại nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà bạn đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo sẽ được miễn trừ và bạn có thể không nhận được thư.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

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

Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải quyết định về khiếu nại của bạn trong vòng 90 ngày theo lịch từ ngày bạn nộp đơn khiếu nại. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được gia hạn thêm lên đến tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho bạn là khi chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tin rằng có thể giải quyết khiếu nại của bạn nếu có thêm thời gian để lấy thông tin từ bạn hoặc những người khác có liên quan.

## **Làm thế nào để tôi biết liệu Chương trình Sức khỏe Tâm thần đã ra quyết định về Khiếu nại của tôi?**

Khi có quyết định liên quan đến khiếu nại của bạn, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho bạn hoặc người đại diện của bạn bằng văn bản về quyết định đó. Trong trường hợp chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần không thông báo cho bạn hoặc bất kỳ bên nào chịu ảnh hưởng của quyết định về khiếu nại đúng thời hạn, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải cung cấp cho bạn Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi hướng dẫn bạn về quyền yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải cung cấp cho bạn Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi vào ngày khung thời gian kết thúc. Bạn có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin nếu bạn không nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi.

## **Có thời hạn để nộp đơn khiếu nại không?**

Không, Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ khi nào.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUI TRÌNH KHÁNG CÁO (THÔNG THƯỜNG VÀ CẤP TỐC)

Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải cho phép bạn phản đối quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần mà bạn không đồng ý và yêu cầu xem xét lại một số quyết định nhất định do chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp của bạn đưa ra về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của bạn. Có hai cách yêu cầu xem xét lại. Cách thứ nhất là sử dụng qui trình kháng cáo thông thường. Cách thứ hai là sử dụng qui trình kháng cáo cấp tốc. Hai cách kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có các yêu cầu cụ thể để đủ tiêu chuẩn kháng cáo cấp tốc. Các yêu cầu cụ thể này được giải thích bên dưới.

### Kháng cáo thông thường là gì?

Kháng cáo thông thường là yêu cầu xem xét quyết định của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp của bạn liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà bạn cho rằng mình cần. Trong trường hợp bạn yêu cầu kháng cáo thông thường, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ có tối đa 30 ngày để xem xét. Trong trường hợp bạn nghĩ rằng 30 ngày sẽ khiến bạn có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, bạn nên yêu cầu ‘kháng cáo cấp tốc.’

Qui trình kháng cáo thông thường sẽ:

- Cho phép bạn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc đệ đơn kháng cáo sẽ không chống lại bạn hoặc nhà cung cấp của bạn dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, bao gồm cả nhà cung cấp. Trong trường hợp bạn ủy quyền cho người khác hành động thay mặt bạn, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu bạn ký vào biểu mẫu cho phép chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Quyền lợi của bạn được tiếp tục theo yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

được gửi qua bưu điện hoặc được trao tận tay cho bạn. Bạn không phải trả tiền cho các dịch vụ tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Tuy nhiên, trong trường hợp bạn yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà bạn đang nhận, bạn có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.

- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định về kháng cáo của bạn có trình độ chuyên môn để thực hiện việc đó và không tham gia vào cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép bạn hoặc người đại diện của bạn kiểm tra hồ sơ vụ việc của bạn, bao gồm hồ sơ y tế của bạn và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quá trình kháng cáo.
- Cho phép bạn có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và lời khai cũng như đưa ra các lập luận pháp lý và thực tế, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép bạn, người đại diện của bạn hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được đưa vào làm bên kháng cáo.
- Thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đang được xem xét bằng cách gửi cho bạn xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho bạn về quyền yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của bạn sau khi hoàn tất quy trình kháng cáo với chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

### **Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo?**

Bạn có thể nộp đơn kháng cáo lên chương trình sức khỏe tâm thần của mình trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng quyết định rằng bạn không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nào của Medi-Cal vì bạn không đáp ứng các tiêu chí tiếp cận.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Hỗ trợ khẩn cấp (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Nhà cung cấp của bạn cho rằng bạn cần một dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần phê duyệt, nhưng chương trình sức khỏe tâm thần không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của bạn hoặc thay đổi loại hoặc tần suất dịch vụ.
- Nhà cung cấp của bạn đã yêu cầu chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phê duyệt, nhưng chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn không cung cấp dịch vụ cho bạn dựa trên các mốc thời gian mà chương trình sức khỏe tâm thần đã thiết lập.
- Bạn không nghĩ rằng chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp các dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- Đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.
- Bạn và nhà cung cấp của bạn không đồng ý về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bạn cần.

### **Tôi có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách nào?**

Bạn có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của mình để được trợ giúp nộp đơn kháng cáo. Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì có ghi địa chỉ tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp để bạn gửi đơn kháng cáo. Nếu bạn không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, bạn có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của cuốn sổ tay này hoặc kháng cáo có thể được nộp bằng miệng hoặc bằng văn bản.

Để được trợ giúp nộp đơn liên quan đến các dịch vụ tạm trú hoặc nội trú, bạn có thể gọi Chương trình Hỗ trợ Bệnh nhân của Dịch vụ dành cho Gia đình Do Thái (JFS) theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



Để được trợ giúp nộp hồ sơ liên quan đến dịch vụ ngoại trú, bạn có thể gọi cho Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) theo số điện thoại miễn cước (877) 734-3258.

### **Làm thế nào để tôi biết Kháng cáo của tôi đã được ra quyết định?**

Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho bạn hoặc người đại diện của bạn bằng văn bản về quyết định về kháng cáo của bạn. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của qui trình giải quyết kháng cáo
- Ngày quyết định kháng cáo được thành lập
- Trong trường hợp kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn theo hướng có lợi cho bạn, thông báo cũng sẽ chứa thông tin liên quan đến quyền của bạn được điều trần công bằng cấp tiểu bang và thủ tục nộp đơn điều trần công bằng cấp tiểu bang

### **Có thời hạn để nộp đơn kháng cáo không?**

Bạn phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày có Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi. Không có thời hạn nộp đơn kháng cáo khi bạn không nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, vì vậy bạn có thể nộp loại kháng cáo này bất cứ lúc nào.

### **Khi nào quyết định về kháng cáo của tôi sẽ được thành lập?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định kháng cáo của bạn trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu kháng cáo của bạn. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn. Một ví dụ về thời điểm trì hoãn có thể có lợi cho bạn là khi chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tin rằng có



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

thể chấp thuận khiếu nại của bạn nếu có thêm thời gian để lấy thông tin từ bạn hoặc nhà cung cấp.

### **Nếu tôi không thể đợi 30 ngày để có quyết định kháng cáo thì sao?**

Quy trình kháng cáo có thể sẽ nhanh hơn nếu đủ điều kiện tham gia quy trình cấp tốc.

### **Kháng cáo cấp tốc là gì?**

Kháng cáo cấp tốc là cách quyết định một kháng cáo nhanh hơn. Quy trình kháng cáo cấp tốc tuân theo quy trình tương tự như quy trình kháng cáo thông thường. Tuy nhiên, bạn phải chứng minh rằng việc chờ đợi kháng cáo thông thường có thể khiến tình trạng sức khỏe tâm thần của bạn trở nên tồi tệ hơn. Quy trình kháng cáo cấp tốc cũng tuân theo các thời hạn khác với quy trình kháng cáo thông thường. Chương trình sức khỏe tâm thần có 72 giờ để xem xét các kháng cáo cấp tốc. Bạn có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng lời nói. Bạn không nhất thiết phải yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng văn bản.

### **Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo cấp tốc?**

Trong trường hợp bạn cho rằng việc chờ đợi tối đa 30 ngày để có quyết định kháng cáo thông thường sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn, bạn có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc. Trong trường hợp chương trình sức khỏe tâm thần đồng ý rằng kháng cáo của bạn đáp ứng các yêu cầu đối với kháng cáo cấp tốc, chương trình sức khỏe tâm thần của bạn sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc của bạn trong vòng 72 giờ sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được kháng cáo. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu bạn yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần cho thấy cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của bạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần của bạn kéo dài khung thời gian, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp cho bạn giải thích bằng văn bản về lý do kéo dài khung thời gian. Trong trường hợp chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần quyết định rằng kháng cáo của bạn không đủ điều kiện để kháng cáo cấp tốc thì chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải thực hiện những nỗ lực hợp lý để gửi cho bạn thông báo bằng miệng nhanh chóng và sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản trong vòng hai ngày theo lịch cho bạn biết lý do đưa ra quyết định này. Khi đó, khiếu nại của bạn sẽ tuân theo khung thời gian khiếu nại thông thường được nêu trước đó trong phần này. Trong trường hợp bạn không đồng ý với quyết định của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần rằng kháng cáo của bạn không đáp ứng các tiêu chí kháng cáo cấp tốc, bạn có thể nộp đơn khiếu nại.

Sau khi chương trình sức khỏe tâm thần của bạn giải quyết yêu cầu kháng cáo cấp tốc của bạn, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho bạn và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng miệng và bằng văn bản.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Quy trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang

### Điều trần công bằng cấp Tiểu bang là gì?

Điều trần công bằng cấp Tiểu bang là một đánh giá độc lập do một thẩm phán luật hành chính thuộc Phòng Dịch vụ Xã hội California thực hiện, để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà bạn được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Bạn có thể vào trang của Phòng Dịch vụ Xã Hội California

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

### Những quyền Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của tôi là gì?

Bạn có quyền:

- Có một phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính (còn gọi là Điều trần cấp Tiểu bang)
- Được thông báo về cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang
- Được thông báo về các quy tắc qui định việc đại diện tại Phiên điều trần công bằng cấp Tiểu bang
- Quyền lợi của bạn được tiếp tục theo yêu cầu trong qui trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang nếu bạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang trong khung thời gian bắt buộc

### Khi nào tôi có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang?

Bạn có thể nộp đơn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Bạn đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo thông báo rằng chương trình sức khỏe tâm thần của bạn từ chối yêu cầu kháng cáo của bạn.
- Đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc của bạn không được giải quyết đúng hạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Cách yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang?

Bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang:

- Trực tuyến tại: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng văn bản: Gửi yêu cầu của bạn đến sở phúc lợi quận theo địa chỉ ghi trên Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, hoặc gửi thư tới:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Hoặc gửi fax đến: **916-651-5210** hoặc **916-651-2789**.

Bạn cũng có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang hoặc Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc:

- Bằng điện thoại: Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Ban Điều trần Tiểu bang, theo số **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, hoặc gọi đường dây Điều tra và Phản hồi Cộng đồng, theo số điện thoại miễn cước **800-952-5253** hoặc TDD số **800-952-8349**.

## Có thời hạn yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang không?

Có, bạn chỉ có 120 ngày để yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang. 120 ngày bắt đầu kể từ ngày có thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Trong trường hợp bạn không nhận được Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, bạn có thể yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang bất cứ khi nào.

## Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của phiên Điều trần công bằng cấp Tiểu bang không?



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Trong trường hợp bạn hiện đang nhận các dịch vụ đã được chấp thuận và bạn muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định của Phiên điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, bạn phải yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông báo Quyết định bất lợi về quyền lợi hoặc trước ngày chương trình sức khỏe tâm thần của bạn cho biết các dịch vụ sẽ bị dừng hoặc giảm bớt. Khi yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang, bạn phải thông báo rằng bạn muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong quá trình Điều trần công bằng cấp Tiểu bang.

Trong trường hợp bạn yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ và quyết định cuối cùng của Điều trần công bằng cấp Tiểu bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà bạn đang nhận, bạn có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang đang chờ xử lý.

### **Khi nào quyết định về Điều trần công bằng cấp Tiểu bang của tôi sẽ được thành lập?**

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

### **Tôi có thể được Điều trần công bằng cấp Tiểu bang nhanh hơn không?**

Nếu bạn cho rằng việc chờ đợi lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của mình thì bạn có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Vui lòng yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần viết thư giúp cho bạn. Bạn cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích chi tiết việc chờ đợi tới 90 ngày để quyết định trường hợp của bạn sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của bạn như thế nào. Sau đó, hãy đảm bảo rằng bạn yêu cầu một "phiên điều trần cấp tốc" và cung cấp thư yêu cầu phiên điều trần của bạn.

Phòng Dịch vụ Xã hội, Ban Điều trần Tiểu bang, sẽ xem xét yêu cầu Điều trần công bằng cấp Tiểu bang cấp tốc của bạn và quyết định xem yêu cầu đó có đủ điều kiện hay



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

không. Nếu yêu cầu điều trần cấp tốc của bạn được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần Tiểu bang nhận được yêu cầu của bạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## CHỈ THỊ TRƯỚC

### Chỉ thị trước là gì?

Bạn có quyền được nhận chỉ thị trước. Chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của bạn được công nhận theo luật California. Chỉ thị bao gồm thông tin thông báo bạn muốn được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như thế nào hoặc cho biết bạn muốn đưa ra những quyết định gì nếu hoặc khi bạn không thể tự mình lên tiếng. Đôi khi bạn có thể nghe thấy chỉ thị trước được mô tả là di chúc sống hoặc giấy ủy quyền dài hạn.

Luật California định nghĩa chỉ thị trước là hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng miệng hoặc bằng văn bản hoặc giấy ủy quyền (văn bản cho phép ai đó đưa ra quyết định thay bạn). Tất cả các chương trình sức khỏe tâm thần đều phải có chính sách chỉ thị trước. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải cung cấp thông tin bằng văn bản về chính sách chỉ thị trước của chương trình sức khỏe tâm thần và giải thích về luật pháp tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu bạn muốn yêu cầu thông tin này, bạn có thể gọi chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của bạn.

Chỉ thị trước được thiết kế để cho phép mọi người có quyền kiểm soát việc điều trị của chính mình, đặc biệt khi họ không thể đưa ra hướng dẫn về việc chăm sóc bản thân. Đây là một tài liệu pháp lý cho phép một người thông trước mong muốn của mình là gì trong trường hợp người đó không thể đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe. Điều này có thể bao gồm những quyền như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Ở California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:

- Việc bạn chỉ định một cơ quan đại diện (một người) đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của bạn; và
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân của bạn.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



Bạn có thể nhận được mẫu đơn chỉ dẫn trước từ chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc trực tuyến. Tại California, bạn có quyền cung cấp hướng dẫn chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Bạn cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

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

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



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

### Quyền của tôi với tư cách là người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là gì?

Là người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, bạn có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết về mặt y tế từ chương trình sức khỏe tâm thần.

Khi truy cập các dịch vụ này, bạn có quyền:

- Được đối xử tôn trọng cá nhân và tôn trọng nhân phẩm cũng như quyền riêng tư.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị sẵn có và được giải thích theo cách mà bạn có thể hiểu được.
- Tham gia ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương pháp ép buộc, kỷ luật, vì sự thuận tiện, trừng phạt hoặc trả thù về việc sử dụng các biện pháp kiểm chế hoặc tách biệt.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của bạn, đồng thời yêu cầu hồ sơ được sửa đổi hoặc sửa chữa nếu cần.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ được chương trình sức khỏe tâm thần chi trả, các nghĩa vụ khác của chương trình sức khỏe tâm thần và các quyền của bạn như được mô tả ở đây.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần theo hợp đồng với tiểu bang về tính sẵn có của dịch vụ, đảm bảo về năng lực và dịch vụ phù hợp, sự phối hợp và chăm sóc liên tục cũng như phạm vi chi trả và ủy quyền của các dịch vụ. Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải:
  - Thuê hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả những người thụ hưởng đủ điều kiện Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa đều có thể nhận được



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Hỗ trợ hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

một cách kịp thời.

- Chi trả kịp thời cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài hệ thống cho bạn, nếu chương trình sức khỏe tâm thần không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài hệ thống” chỉ nhà cung cấp không có trong danh sách nhà cung cấp của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần. Trong trường hợp này, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần phải đảm bảo bạn không phải thanh toán bất kỳ chi phí phụ trội nào do điều trị với nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà các nhà cung cấp đồng ý chi trả.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình sức khỏe tâm thần chi trả đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của những người thụ hưởng đủ điều kiện Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo hệ thống phê duyệt thanh toán 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 chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp thực hiện đánh giá đầy đủ về những người có thể nhận dịch vụ và làm việc với những người sẽ nhận dịch vụ để phát triển các mục tiêu cho việc điều trị và các dịch vụ sẽ được cung cấp.
- Cung cấp cho bạn ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong hệ thống chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần, hoặc ngoài hệ thống mà không phải thanh toán thêm trong trường hợp bạn yêu cầu.
- Phối hợp các dịch vụ chương trình cung cấp với các dịch vụ được cung cấp cho bạn thông qua chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu của bạn, nếu cần, và đảm bảo quyền riêng tư của bạn được bảo vệ như quy định trong các quy định liên bang về quyền riêng tư của thông tin sức khỏe.
- Được cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ sẵn có 24



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

giờ một ngày, bảy ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.

- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm khuyến khích cung cấp dịch vụ theo cách phù hợp về mặt văn hóa cho tất cả mọi người, kể cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và nguồn gốc văn hóa và sắc tộc khác nhau.
- Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải đảm bảo việc điều trị của bạn không bị thay đổi theo cách có hại do bạn thể hiện quyền của mình. Chương trình sức khỏe tâm thần của bạn phải tuân theo luật pháp liên bang và tiểu bang hiện hành (chẳng hạn như: Điều VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 80; Đạo luật Phân biệt Tuổi tác năm 1975 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 91; Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973; Điều IX của Tu chính án Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục); Điều II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ); Mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc sức khỏe hợp túi tiền; cũng như các quyền được mô tả ở đây.
- Bạn có thể có thêm các quyền theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần. Trong trường hợp bạn muốn liên hệ với Người vận động Quyền của Bệnh nhân tại quận của mình, bạn có thể liên hệ bằng cách:
  - Đối với các Dịch vụ Nội trú hoặc Tạm trú, vui lòng gọi cho Cơ quan Hỗ trợ Bệnh nhân của JFS theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
  - Đối với Dịch vụ Ngoại trú, vui lòng gọi CCHEA theo số 1-877-734-3258.

### **Trách nhiệm của tôi với tư cách là người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là gì?**

Với tư cách là người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, bạn có trách nhiệm:

- Đọc kỹ sổ tay dành cho người thụ hưởng này và các tài liệu thông tin quan trọng khác từ chương trình sức khỏe tâm thần. Những tài liệu này giúp bạn hiểu dịch



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

vụ nào được cung cấp và cách nhận các dịch vụ điều trị bạn cần.

- Tham gia điều trị như đã lên lịch. Bạn sẽ có kết quả tốt nhất nếu bạn làm việc với nhà cung cấp dịch vụ của mình để phát triển các mục tiêu điều trị và tuân theo các mục tiêu đó. Nếu bạn cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, vui lòng gọi cho nhà cung cấp của bạn trước ít nhất 24 giờ và hẹn lại vào ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ định danh Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và ID có ảnh khi bạn tham gia điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp của bạn biết nếu bạn cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Chia sẻ với nhà cung cấp các lo ngại về y tế của bạn. Bạn càng chia sẻ thông tin đầy đủ về nhu cầu của mình thì việc điều trị của bạn sẽ càng chóng thành công.
- Đảm bảo luôn hỏi nhà cung cấp những thắc mắc của bạn. Việc bạn hoàn toàn hiểu thông tin bạn nhận được khi điều trị là rất quan trọng.
- Thực hiện theo các bước hành động đã lên kế hoạch mà bạn và nhà cung cấp của bạn đã đồng ý.
- Vui lòng liên hệ chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ của mình hoặc nếu bạn có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà bạn không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp của bạn và chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần biết nếu bạn có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân. 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 bạn.
- Đối xử với những nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho bạn bằng sự tôn trọng và lịch sự.
- Nếu bạn nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, vui lòng báo cáo với:
  - Phòng Dịch vụ chăm sóc sức khỏe yêu cầu bất kỳ cá nhân nào nghi ngờ Medi-cal gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng gọi vào Đường dây nóng chống gian lận Medi-Cal DHCS theo số **1-800-822-6222**. Trong trường hợp bạn cho rằng đó là tình huống khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

- Bạn cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua e-mail đến [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của Chương trình sức khỏe tâm thần của Đường dây Tiếp cận và Khủng hoảng (ACL) San Diego theo số (888) 724-7240(TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). The MHP luôn thường trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.