



## Hướng dẫn về Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần của Medi-Cal



**Nếu quý vị cần cấp cứu,  
vui lòng gọi số 9-1-1 hoặc  
đến phòng cấp cứu của  
bệnh viện gần nhất.**

**Nếu quý vị muốn biết  
thêm thông tin để giúp quý  
vị quyết định xem trường  
hợp này có phải là cấp  
cứu hay không, vui lòng  
xem thông tin về Tiểu  
Bang California ở trang 6  
trong tập tài liệu này.**



### **Cách Lấy Danh Sách Nhà Cung Cấp:**

Quý vị có thể yêu cầu, và Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (Mental Health Plan, MHP) của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị một danh bạ các cá nhân, phòng khám và bệnh viện nơi mà quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần trong khu vực của mình. Danh bạ này được gọi là ‘danh sách nhà cung cấp’ và có tên, số điện thoại và địa chỉ của các bác sĩ, nhà trị liệu, bệnh viện và những nơi khác quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ. Quý vị có thể cần phải liên hệ MHP của mình trước khi tìm kiếm sự giúp đỡ. Hãy gọi số 1-800-854-7771 hoặc 213-738-4949 để yêu cầu danh sách nhà cung cấp và để hỏi xem quý vị có cần liên hệ MHP trước khi đến văn phòng của một nhà cung cấp dịch vụ, phòng khám hay bệnh viện để được giúp đỡ hay không.

## **Các Tài Liệu Này Có Bằng**

### **Các Ngôn Ngữ và Định Dạng Nào Khác?**

Este folleto (o información) esta disponible en Español. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.

Có bản tiếng Việt của tập sách (hoặc tài liệu) này. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí ở trên để xin bản tiếng Việt.

本小冊子（或資訊）有繁體中文版，  
請致電以上免費專線查詢。

Phau ntawv no (los sis cov lus no) muaj ua lus Hmoob. Koj nug tau cov no uas hu tus xov tooj hu dawb saum toj no.

يتوفر هذا الكتيب (أو هذه المعلومات) باللغة العربية. ويمكنك طلب نسخة بواسطة الاتصال برقم الهاتف المجاني المبين أعلاه.

Դուք կարող եք ստանալ այս գրքույկը (կամ տեղեկությունը) հայերեն լեզվով՝ զանգահարելով վերը նշված անվճար հեռախոսահամարով:

ព្រះសៀវភៅ(រាត្រីមាន)នេះ អាចមានជាភាសាខ្មែរ។  
អ្នកអាចសុំវាដោយត្រាន់តែ ទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខដែលឥតគិតថ្លៃ  
ដូចបានរាយខាងលើ។

Данная брошюра также доступна на русском языке. Вы можете попросить предоставить ее вам, позвонив по бесплатному номеру телефона, указанному выше.

TAng buklet (o impormasyon) ay makukuha sa Tagalog. Maaari mo itong hilingin sa pamamagitan ng pagtawag sa walang bayad na telepono na nakalista sa itaas.

این دفترچه (یا اطلاعات) بزبان فارسی موجود است. شما میتوانید از طریق شماره تلفن رایگان درج شده در فوق آنرا درخواست کنید.

본 책자(또는 정보)는 한국어로 이용이 가능하며, 위에 수록된 무료전화번호로 연락하여 요청하실 수 있습니다.

# Giới thiệu về Medi-Cal

## Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

### *Tại Sao Tôi Nhận Được Tập Tài Liệu này Và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng?*

Quý vị nhận được tập tài liệu này vì quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và cần phải biết về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà Hạt Los Angeles cung cấp và cách nhận được các dịch vụ này nếu quý vị cần.

Nếu quý vị đang nhận được các dịch vụ từ Hạt Los Angeles, tập tài liệu này chỉ cung cấp thêm thông tin cho quý vị biết cách hoạt động của chương trình. Tập tài liệu này cho quý vị biết thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, nhưng không làm thay đổi các dịch vụ quý vị đang nhận. Quý vị có thể muốn giữ lại tập tài liệu này để có thể đọc lại.

**Nếu tập tài liệu này khó hiểu đối với quý vị, vui lòng gọi cho MHP qua số (800) 854-7771 hoặc (213) 738-4949 để tìm hiểu về các cách khác để nhận được thông tin quan trọng này.**

Nếu quý vị không nhận các dịch vụ ngay lúc này, quý vị có thể muốn giữ lại tập tài liệu này phòng khi quý vị, hoặc một người quý vị biết, cần biết về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần trong tương lai.

### **Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Cấp Cứu Là Gì?**

Cấp cứu là một vấn đề nghiêm trọng về tâm thần hay tình cảm, chẳng hạn như:

Khi một người gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác vì một vấn đề giống như bệnh tâm thần, hoặc

Khi một người không thể nhận được hay sử dụng thức ăn, chỗ ở, hay quần áo họ cần vì một vấn đề giống như bệnh tâm thần.

**Trong trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi số 9-1-1 hoặc đưa người đó đến phòng cấp cứu của bệnh viện.**

Trang Web của DMH  
[www.dmh.lacounty.gov](http://www.dmh.lacounty.gov)

### **Tôi Có Thể Sử Dụng Tập Tài Liệu này Như Thế Nào?**

Tập tài liệu này sẽ giúp quý vị biết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa là gì, ai có thể nhận các dịch vụ đó, và quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ của chương trình MHP của Hạt Los Angeles bằng cách nào.

Tập tài liệu này có hai phần. Phần đầu cung cấp thông tin cho quý vị biết cách nhận được sự giúp đỡ của chương trình MHP của Hạt Los Angeles và cách hoạt động của chương trình

Phần hai là thông tin của Tiểu Bang California và cung cấp thêm thông tin tổng quát cho quý vị về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Nó cho quý vị biết cách nhận được các dịch vụ khác, cách giải quyết vấn đề,

và quý vị có những quyền gì theo chương trình này. Tập tài liệu này cũng cho quý vị biết cách nhận được thông tin về các bác sĩ, phòng khám và bệnh viện mà chương trình MHP của Hạt Los Angeles sử dụng để cung cấp các dịch vụ và địa điểm của các cơ sở đó.

## **Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) Của Hạt Của Tôi Là Gì?**

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần dành cho những người tham gia Medi-Cal, bao gồm trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi tại Hạt Los Angeles.

Đôi khi các dịch vụ này được cung cấp thông qua bác sĩ bình thường của quý vị. Đôi khi các dịch vụ đó được cung cấp bởi một bác sĩ chuyên khoa, được gọi là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần 'chuyên khoa'. Những dịch vụ chuyên khoa này được cung cấp thông qua "Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần" hay MHP của Hạt Los Angeles, khác với bác sĩ bình thường của quý vị. Chương trình MHP của Hạt Los Angeles hoạt động theo các quy định của Tiểu Bang California và của chính phủ liên bang. Mỗi hạt tại California có chương trình MHP riêng.



*Quý vị có thể yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Vui lòng xem trang 26 trong phần Tiểu Bang California của tập tài liệu này để biết thêm thông tin.*

Nếu quý thấy mình có vấn đề về sức khỏe tâm thần, quý vị có thể trực tiếp liên hệ chương trình MHP của Hạt Los Angeles qua số (800) 854-7771. Đây là số điện thoại miễn phí hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Chúng tôi có cung cấp dịch vụ thông dịch về các quyền lợi, phúc lợi và biện pháp điều trị của quý vị bằng ngôn ngữ quý vị muốn. Quý vị không cần phải gặp trước bác sĩ bình thường của mình hay xin phép để lấy giới thiệu trước khi gọi điện.

Nếu quý vị cho rằng quý vị sẽ có lợi từ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal, chương trình MHP của Hạt Los Angeles sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem quý vị có thể được điều trị và nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hay không. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các dịch vụ chuyên khoa, vui lòng xem các phần về 'Các dịch vụ' ở Tiểu Bang California trang 9 trong tập tài liệu này.

## **Nếu Tôi Gặp Khó Khăn Trong Việc Nhận Được Sự Giúp Đỡ Thì Sao?**

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nhận được giúp đỡ, vui lòng gọi cho số miễn phí 24 giờ của chương trình MHP của Hạt Los Angeles qua số **(800) 854-7771**. Quý vị cũng có thể gọi cho tổ chức Bảo Vệ Quyền Lợi của Bệnh Nhân qua số **(213) 738-4949**.

**Nếu việc đó không giải quyết được vấn đề của quý vị, quý vị có thể gọi cho Thanh Tra của Tiểu Bang California để được giúp đỡ:**

**(800) 896-4042** - Chỉ đối với California

**(916) 654-3890**

**(800) 896-2512 TTY**

**FAX: (916) 653-9194**

Thư điện tử: **ombudsman@lacounty.gov**

## Hạt Los Angeles

### Hạt Los Angeles

|                                                                                                                                                    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <i>Chào Mừng Quý Vị Đến Với Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của Hạt Los Angeles.....</i>                                                   | 1 |
| <i>Thông Tin Cơ Bản Về Trường Hợp Cấp Cứu</i>                                                                                                      |   |
| Các Số Điện Thoại Quan Trọng.....                                                                                                                  | 2 |
| Tôi Có Thể Biết Liệu Một Người Có Cần Giúp Đỡ Ngay Lập Tức Bằng Cách Nào?                                                                          | 2 |
| Hạt Los Angeles Cung Cấp Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Nào? .....                                                             | 2 |
| <i>Các Dịch Vụ/Thông Tin về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của Hạt Los Angeles</i>                                                        |   |
| Tôi Có Thể Nhận Được Những Dịch Vụ Này Bằng Cách Nào? .....                                                                                        | 3 |
| "Được Phép" Nhận Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Có Nghĩa Là Gì Và Số Lượng, Thời Lượng Và Phạm Vi Của Các Dịch Vụ Được Cung Cấp Là Gì? ..  | 3 |
| Tôi Có Thể Biết Thêm Thông Tin Về Các Bác Sĩ, Các Nhà Trị Liệu, Phòng Khám Và Bệnh Viện Bằng Cách Nào? .....                                       | 4 |
| Các Tài Liệu Này Có Bằng Các Ngôn Ngữ và Định Dạng Nào Khác? .....                                                                                 | 4 |
| Tôi Có Thể Gặp Bất Kỳ Bác Sĩ, Nhà Trị Liệu, Đến Bất Kỳ Phòng Khám Hay Bệnh Viện Nào Trong "Danh Sách Các Nhà Cung Cấp" Hay Không? .....            | 4 |
| Nếu Tôi Muốn Thay Đổi Bác Sĩ, Nhà Trị Liệu Hay Phòng Khám Thì Sao? .....                                                                           | 4 |
| Tôi Có Thể Nhận "Danh Sách Các Nhà Cung Cấp" Bằng Cách Nào .....                                                                                   | 4 |
| Tôi Có Thể Sử Dụng "Danh Sách Các Nhà Cung Cấp" Để Tìm Một Người Giúp Tôi Hay Không? .....                                                         | 4 |
| Nếu Tôi Muốn Gặp Một Bác Sĩ, Nhà Trị Liệu, Phòng Khám Hay Bệnh Viện Không Có Trong "Danh Sách Các Nhà Cung Cấp" của Hạt Los Angeles Thì Sao? ..    | 5 |
| Nếu Tôi Cần Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khẩn Cấp Vào Cuối Tuần Hay Ban Đêm Thì Sao? .....                                               | 5 |
| Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi Không Cung Cấp Thì Sao? ... | 5 |
| Nếu Tôi Cần Gặp Một Bác Sĩ Để Nhận Dịch Vụ Không Phải Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần Thì Sao? .....                                                    | 5 |
| Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Tôi Không Hải Lòng Với Biện Pháp Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi? .....                                                   | 6 |
| Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng Là Gì? Nó Có Tác Dụng Gì? Tôi Có Thể Liên Hệ Nhân Viên Của Chương Trình Bằng Cách Nào?.....                   | 6 |
| Hạt Los Angeles Có Bảo Mật Hồ Sơ Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi Hay Không? ....                                                                         | 6 |

## Tiểu Bang California

### Thông Tin Tổng Quát Toàn Tiểu Bang

|                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tôi Có Thể Biết Liệu Một Người Có Cần Giúp Đỡ Ngay Lập Tức Bằng Cách Nào? ..... | 1 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|

### Các Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Của Hạt

|                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------|---|
| Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Là Gì? .....                   | 2 |
| Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Ở Đâu? .. | 2 |
| Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Bằng Cách Nào? .....                 | 2 |

## Tiểu Bang California (Tiếp theo)

Tiểu Bang  
California

### Thông Tin Quan Trọng Về Medi-Cal

|                                                                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Ai Có Thể Nhận Được Bảo Hiểm Medi-Cal? .....                                                                                 | 3 |
| Tôi Có Phải Thanh Toán Chi Phí Dịch Vụ Medi-Cal Hay Không? .....                                                             | 3 |
| Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Medi-Cal Không Được                                                                         |   |
| Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Chi Trả Bằng Cách Nào? .....                                                         | 4 |
| Chương Trình Child Health and Disability Prevention (Chăm Sóc Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật Ở Trẻ Em, CHDP) Là Gì? ..... | 5 |

### Thông Tin Cơ Bản Về Trường Hợp Cấp Cứu

|                                                                        |   |
|------------------------------------------------------------------------|---|
| Quý Vị Có Gặp Trường Hợp Cấp Cứu Hay Không? .....                      | 6 |
| Có Loại Hình Dịch Vụ Nào Liên Quan Đến Cấp Cứu Được Cung Cấp? .....    | 7 |
| Khi Nào Trách Nhiệm Chi Trả                                            |   |
| Chăm Sóc Sau Ổn Định của Chương Trình MHP của Hạt của Tôi Chấm Dứt? .. | 8 |

### Các dịch vụ

(NGƯỜI LỚN VÀ NGƯỜI CAO TUỔI)

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tôi Có Thể Biết Khi Nào Tôi Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào? ..... | 9  |
| Những Dấu Hiệu Gì Cho Thấy Tôi Có Thể Cần Được Giúp Đỡ? .....     | 9  |
| Có Các Dịch Vụ Nào Khả Dụng? .....                                | 10 |

(TRẺ EM, TRẺ VỊ THÀNH NIÊN, VÀ THANH NIÊN)

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tôi Có Thể Biết Khi Nào Một Đứa Trẻ Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào? .. | 12 |
| Tôi Có Thể Biết Khi Nào Một Trẻ Vị Thành Niên hoặc Thanh Niên Cần Được |    |
| Giúp Đỡ Bằng Cách Nào? .....                                           | 13 |
| Có Các Dịch Vụ Nào Khả Dụng? .....                                     | 13 |
| Có Các Dịch Đặc Biệt Dành Cho Trẻ Em, Trẻ Vị Thành Niên và             |    |
| Thanh Niên Hay Không? .....                                            | 14 |
| Các Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi (TBS) Là Gì? .....                        | 14 |
| Ai Có Thể Nhận Được Dịch Vụ TBS? .....                                 | 15 |
| Tôi Phải Có Những Điều Kiện Gì Khác Để Nhận Được Dịch Vụ TBS? .....    | 15 |
| Tôi Có Thể Nhận Được Dịch Vụ TBS Bằng Cách Nào? .....                  | 15 |
| Ai Quyết Định Liệu Tôi Có Cần Dịch Vụ TBS và Tôi Có Thể Nhận Các Dịch  |    |
| Vụ Đó Ở Đâu? .....                                                     | 16 |
| Chương Trình TBS Của Tôi Phải Có Gì? .....                             | 16 |

### Các Tiêu Chí Cần Thiết Về Mặt Y Tế

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Là Gì và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng? .....      | 17 |
| Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Là Gì Để Được Chi Trả Các Dịch Vụ |    |
| Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Trừ Các Dịch Vụ Nhập Viện? ..   | 17 |
| Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Là Gì Để Được Chi Trả Dịch Vụ     |    |
| Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa cho Người dưới 21 Tuổi? .....   | 18 |

### Thông Báo về Biện Pháp Giải Quyết

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Là Gì? .....                            | 20 |
| Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết? .....         | 20 |
| Liệu Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Khi Tôi      |    |
| Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mình Muốn Hay Không? .....                 | 21 |
| Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Sẽ Cung Cấp Thông Tin Gì Cho Tôi? ..... | 21 |
| Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết? .....    | 21 |

## Tiểu Bang California (Tiếp theo)

Tiểu Bang  
California

### Các Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Minh Muốn Từ Chương Trình MHP của Hạt của Tôi Thì Sao?                                              | 22 |
| Tôi Có Thể Được Giúp Nộp Đơn Kháng Nghị, Khiếu Nại, Hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?                                    | 22 |
| Nếu Tôi Cần Được Giúp Giải Quyết Một Vấn Đề Với Chương Trình MHP Của Tôi Nhưng Tôi Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Kháng Nghị Thì Sao? | 22 |
| <i>(CÁC QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ - Tiêu Chuẩn và Giải Quyết Nhanh)</i>                                                                      |    |
| Kháng Nghị Tiêu Chuẩn Là Gì?                                                                                                            | 23 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị?                                                                                                  | 24 |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Bằng Cách Nào?                                                                                            | 24 |
| Tôi Có Thể Biết Liệu Kháng Nghị Của Tôi Có Được Giải Quyết Không Bằng Cách Nào?                                                         | 24 |
| Có Thời Hạn Nộp Đơn Kháng Nghị Hay Không?                                                                                               | 24 |
| Khi Nào Kháng Nghị của Tôi Sẽ Được Giải Quyết?                                                                                          | 25 |
| Nếu Tôi Không Thể Chờ 45 Ngày Để Có Quyết Định Về Kháng Nghị Của Tôi Thì Sao?                                                           | 25 |
| Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh Là Gì?                                                                                                      | 25 |
| <i>(CÁC QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG - Tiêu Chuẩn và Giải Quyết Nhanh)</i>                                               |    |
| Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?                                                                                                | 26 |
| Tôi Có Các Quyền Gì Về Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?                                                                               | 26 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?                                                                       | 26 |
| Tôi Có Thể Yêu Cầu một Buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Bằng Cách Nào?                                                            | 26 |
| Có Thời Hạn Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?                                                                    | 27 |
| Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?                              | 27 |
| Nếu Tôi Không Thể Chờ 90 Ngày Để Có Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Tôi Thì Sao?                                           | 27 |
| <i>(QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI)</i>                                                                                                 |    |
| Khiếu Nại Là Gì?                                                                                                                        | 28 |
| Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?                                                                                                   | 28 |
| Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?                                                                                             | 28 |

### Các Quyền Của Quý Vị

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Quý Vị Có Những Quyền Gì?                                                 | 30 |
| <i>(GIẤY ỦY QUYỀN TRƯỚC)</i>                                              |    |
| Giấy Chỉ Thị Trước Là Gì?                                                 | 32 |
| <i>(KIẾN THỨC VĂN HÓA)</i>                                                |    |
| Tại Sao Những Cân Nhắc Về Văn Hóa Và Sự Tiếp Cận Ngôn Ngữ Lại Quan Trọng? | 33 |

### Các Dịch Vụ Có Thể Được Cung Cấp Cho Quý Vị Bằng Cách Nào

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Bằng Cách Nào?                                             | 35 |
| Tôi Có Thể Tìm Được một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Minh Cần Bằng Cách Nào?                        | 35 |
| Sau Khi Tìm Được một Nhà Cung Cấp, Chương Trình MHP Có Thể Thông Báo Cho Nhà Cung Cấp Biết Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Gì Hay Không? | 36 |
| Chương Trình MHP Của Tôi Sử Dụng Các Nhà Cung Cấp Nào?                                                                             | 37 |

# Chào mừng quý vị đến với Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Hạt Los Angeles (Los Angeles County Mental Health Plan)



**Chúng tôi xin chào mừng quý vị đến với Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Hạt Los Angeles, và Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Medi-Cal.** Sở Sức Khỏe Tâm Thần (Department of Mental Health) tự hào được phục vụ người dân Hạt Los Angeles thông qua một mạng lưới các phòng khám, dịch vụ tại chỗ, và bệnh viện và các cơ sở khác do Hạt và các cơ quan có hợp đồng điều hành. Chúng tôi nỗ lực cung cấp dịch vụ chăm sóc có chất lượng, tiết kiệm chi phí trong những môi trường ít hạn chế nhất trong các cộng đồng địa phương của quý vị. Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ cố gắng hết sức sử dụng quỹ công một cách có trách nhiệm để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần tại Hạt Los Angeles. Vui lòng đọc kỹ tập tài liệu này. Nó có những thông tin quan trọng quý vị cần biết.

Là chương trình cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, chúng tôi sẽ:

- Giải đáp các thắc mắc của quý vị về điều trị sức khỏe tâm thần
- Thông báo cho quý vị biết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nào được Medi-Cal chi trả
- Xác định những loại hình dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nào quý vị cần và giúp quý vị nhận được các dịch vụ đó
- Đối xử tôn trọng với quý vị
- Đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ trong một môi trường an toàn
- Giúp quý vị nhận được sự chăm sóc tôn trọng về mặt văn hóa

Là Một Hội Viên, Quý Vị Cũng Có Những Trách Nhiệm Cụ Thể:

- Cung cấp thông tin trung thực và hoàn chỉnh về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình
- Tích cực tham gia điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị
- Có mặt tại các buổi hẹn khám theo lịch
- Gọi điện nếu quý vị không thể có mặt tại buổi hẹn khám
- Cố gắng đáp ứng các mục tiêu điều trị với nhà cung cấp của quý vị





## Các Số Điện Thoại Quan Trọng

|                                             |                          |
|---------------------------------------------|--------------------------|
| Cấp cứu                                     | 911                      |
| Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần | (800) 854-7771           |
| Trung Tâm Viễn Thông                        | (562) 651-2549 (TDD/TTY) |
| Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng        | (213) 738-4949           |
| Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân        | (800) 700-9996           |
| Trưởng Phòng Bảo Mật Thông Tin              | (213) 974-2164           |

### Tôi Có Thể Biết Liệu Một Người Có Cần Giúp Đỡ Ngay Lập Tức Bằng Cách Nào?

Ngay cả khi không có trường hợp cấp cứu, một người có các vấn đề về sức khỏe tâm thần cũng cần được giúp đỡ ngay nếu có một hay nhiều vấn đề sau đây.

- Nghe hoặc thấy những việc mà người khác cho là không tồn tại
- Có suy nghĩ hay nói chuyện cực đoan và thường xuyên về cái chết
- Cho đồ đạc
- Đe dọa tự sát
- Muốn làm bị thương cho bản thân hoặc người khác

Nếu có một hay nhiều vấn đề này tồn tại, hãy gọi 911 hoặc chương trình MHP của Hạt Los Angeles qua số (800) 854-7771 (số miễn phí 24 giờ). Các công tác viên chăm sóc Sức Khỏe Tâm Thần trực 24 giờ mỗi ngày.

### Hạt Los Angeles Cung Cấp Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Nào?

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Dành Cho Quý Vị:

- Các Dịch Vụ Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại bệnh viện.
- Các Dịch Vụ Tâm Thần – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần là bác sĩ có giấy phép và có chuyên khoa tâm thần.
- Các Dịch Vụ Tâm Lý – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có giấy phép, là bác sĩ tâm lý để chẩn đoán và điều trị các rối loạn sức khỏe tâm thần.
- Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Đích – Các dịch vụ và hoạt động chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa giúp mọi người tiếp cận và nhận được các dịch vụ cộng đồng để giúp sáng lập và/hoặc duy trì lối sống độc lập.
- Các Dịch Vụ Phục Hồi – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa giúp mọi người cải thiện, duy trì và phục hồi hoạt động sinh hoạt hàng ngày trong cộng đồng.



*Các dịch vụ khác  
đôi khi cần thiết có  
trong danh sách ở  
trang 9 (người lớn)  
và 12 (trẻ em) trong  
phần Tiểu Bang  
California của tập  
tài liệu này.*

- **Các Dịch Vụ Của Cơ Sở Điều Dưỡng Tâm Thần** – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa trong các môi trường được cấp phép hoạt động như một cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Các dịch vụ được liệt kê bên trên là các dịch vụ mà chương trình MHP của Hạt Los Angeles cho rằng có khả năng nhất giúp đỡ những ai cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Đôi khi có thể cần có các dịch vụ khác. Các dịch vụ khác đôi khi cần thiết có trong danh sách ở trang 9 (người lớn) và 12 (trẻ em) trong phần Tiểu Bang California của tập tài liệu này.

### **Tôi Có Thể Nhận Được Những Dịch Vụ Này Bằng Cách Nào?**

Hãy gọi cho Trung Tâm Viễn Thông Access của chương trình MHP của Hạt Los Angeles qua số **(800) 854-7771**. Sau đó quý vị sẽ được giới thiệu đến một nhà cung cấp và họ sẽ sắp xếp một cuộc hẹn cho quý vị. Đối với dịch vụ TDD/ TTY, hãy gọi số **(562) 651-2549**.

### **"Được Phép" Nhận Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Có Nghĩa Là Gì Và Số Lượng, Thời Lượng Và Phạm Vi Của Các Dịch Vụ Được Cung Cấp Là Gì?**

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và chương trình MHP của Hạt Los Angeles đều tham gia quyết định quý vị cần nhận được những dịch vụ gì thông qua chương trình MHP, bao gồm việc quý vị sẽ nhận được các dịch vụ bao lâu một lần và trong thời gian bao lâu.

Chương trình MHP của Hạt Los Angeles có thể đòi hỏi nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chương trình MHP xem xét các lý do mà nhà cung cấp cho rằng quý vị cần nhận dịch vụ trước khi các dịch vụ đó được cung cấp. Chương trình MHP của Hạt Los Angeles sử dụng một chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần có năng lực để tiến hành xem xét. Quy trình xem xét này được gọi là quy trình cho phép thanh toán MHP. Tiểu Bang đòi hỏi chương trình MHP của Hạt Los Angeles phải có một quy trình cho phép đối với các dịch vụ điều trị ban ngày tăng cường, phục hồi ban ngày và trị liệu hành vi (TBS).

Chương trình MHP của Hạt Los Angeles tuân thủ các quy định của tiểu bang đối với quy trình cho phép thanh toán MHP của chúng tôi, quy trình này được mô tả ở trang 3 trong phần Tiểu Bang California của tập tài liệu này. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về việc Hạt Los Angeles cho phép thanh toán MHP như thế nào hoặc khi nào chúng tôi đòi hỏi nhà cung cấp của quý vị yêu cầu cho phép thanh toán MHP đối với các dịch vụ, vui lòng liên hệ chương trình MHP của Hạt Los Angeles qua số **(213) 738-4949**.

### **Tôi Có Thể Biết Thêm Thông Tin Về Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần của Hạt Los Angeles Bao Gồm Các Bác Sĩ, Các Nhà Trị Liệu, Phòng Khám Và Bệnh Viện Bằng Cách Nào?**

Để biết danh sách các nhà cung cấp và thông tin bổ sung về cơ cấu và hoạt động của chương trình MHP của Los Angeles, hãy gọi cho Dịch Vụ Dành

Cho Người Thụ Hưởng qua số **(213) 738-4949**, hoặc truy cập trang web của DMH: **www.dmh.lacounty.gov**

Quý vị cũng có thể ghé lấy thông tin tại Sở Sức Khỏe Tâm Thần (550 S. Vermont Ave., Los Angeles, CA 90020). Một công tác viên bảo vệ bệnh nhân sẽ gặp quý vị để giải đáp các thắc mắc của quý vị.

### **Các Tài Liệu Này Có Bằng Các Ngôn Ngữ và Định Dạng Nào Khác?**

Chương trình MHP của Hạt Los Angeles có thể cung cấp tài liệu bằng 10 ngôn ngữ. Người tiêu dùng có thể gọi cho ACCESS qua số **(800) 854-7771** và hoặc Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân qua số **(800) 700-9996/(213) 738-4949** để biết danh sách các nhà cung cấp nào có thể đáp ứng (các) nhu cầu ngôn ngữ của mình. Khách hàng cũng có thể truy cập trang web của MHP để biết danh sách các nhà cung cấp nào cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của mình (trang web của MHP): **www.dmh.lacounty.gov**). Chương trình MHP của Hạt Los Angeles có cung cấp thông tin dành cho người khiếm thị và khiếm thính (ví dụ như tài liệu chữ in lớn hoặc băng ghi âm) và sử dụng hệ thống California Relay và các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu dành cho người điếc hoặc khiếm thính. Vui lòng gọi cho Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân qua số **(800) 700-9996** hoặc **(213) 738-4888** hoặc dịch vụ California Relay qua số **(800) 735-2929**.

### **Tôi Có Thể Gặp Bất Kỳ Bác Sĩ, Nhà Trị Liệu, Đến Bất Kỳ Phòng Khám Hay Bệnh Viện Nào Trong "Danh Sách Nhà Cung Cấp" của Hạt Los Angeles Hay Không?**

Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp của quý vị. Nếu nhà cung cấp quý vị chọn không nằm trong chương trình MHP của Hạt Los Angeles, chương trình MHP của Hạt Los Angeles không có thẩm quyền về việc các dịch vụ được nhà cung cấp cụ thể đó cung cấp như thế nào. Ngoài ra, một số nhà cung cấp có thể không chấp nhận thanh toán từ Medi-Cal. Quý vị có trách nhiệm hỏi xem nhà cung cấp đó có chấp nhận thanh toán của Medi-Cal hay không trước khi tiếp cận dịch vụ. Nếu quý vị chọn thanh toán các dịch vụ không được Medi-Cal chi trả, không có giới hạn gì về loại hình dịch vụ quý vị có thể nhận.

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho ACCESS 24 giờ mỗi ngày qua số **(800) 854-7771** hoặc Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng **(213) 738-4949**.

### **Nếu Tôi Muốn Thay Đổi Bác Sĩ, Nhà Trị Liệu Hay Phòng Khám Thì Sao?**

Quý vị có thể trực tiếp nói chuyện với nhà cung cấp để yêu cầu thay đổi bác sĩ. Nếu yêu cầu của quý vị không được tôn trọng hoặc người thụ hưởng thấy rằng nhu cầu của mình cần được giúp đỡ thêm, quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân để được giúp đỡ giải quyết yêu cầu của quý vị.

### **Tôi Có Thể Nhận Được Bản Sao của "Danh Sách Nhà Cung Cấp" Bằng Cách Nào?**

Hãy gọi cho Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng qua số **(213) 738-4949** hoặc lấy danh sách các nhà cung cấp tại Sở Sức Khỏe Tâm Thần (550 S. Vermont Ave., Los Angeles, CA 90020).

### **Tôi Có Thể Sử Dụng "Danh Sách Nhà Cung Cấp" Để Tìm Một Người Giúp Tôi Hay Không?**

Người thụ hưởng có thể yêu cầu giấy giới thiệu đến các nhà cung cấp hoặc từ nhân viên ACCESS cũng như nhân viên tại Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân. Quý vị cũng có thể tìm thấy các nhà cung cấp trong các khu vực mình muốn nhận dịch vụ bằng cách truy cập trang web của chương trình MHP của Hạt Los Angeles.

### **Nếu Tôi Muốn Gặp Một Bác Sĩ, Phòng Khám Hay Bệnh Viện Không Có Trong "Danh Sách Các Nhà Cung Cấp" của Hạt Los Angeles Thì Sao?**

Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp của quý vị. Nếu nhà cung cấp quý vị chọn không nằm trong chương trình MHP của Hạt Los Angeles, chương trình MHP của Hạt Los Angeles không có thẩm quyền về việc các dịch vụ được nhà cung cấp cụ thể đó cung cấp như thế nào. Ngoài ra, một số nhà cung cấp có thể không chấp nhận thanh toán từ Medi-Cal. Quý vị có trách nhiệm hỏi xem nhà cung cấp đó có chấp nhận thanh toán của Medi-Cal hay không trước khi tiếp cận dịch vụ. Nếu quý vị chọn thanh toán các dịch vụ không được Medi-Cal chi trả, không có giới hạn gì về loại hình dịch vụ được cung cấp.

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho ACCESS 24 giờ mỗi ngày qua số (800) 854-7771 hoặc Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng (213) 738-4949.

### **Nếu Tôi Cần Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khẩn Cấp Vào Cuối Tuần hoặc Ban Đêm Thì Sao?**

Vui lòng gọi 911, hoặc gọi cho ACCESS qua số **(800) 854-7771**, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Quý vị cũng có thể liên hệ bất kỳ tổ chức nào bên dưới 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Đường Dây Nóng Phòng Tránh Tự Tử và

Dành Cho Người Sống Sót ..... **(877) 727-4747** (trong Hạt LA)

..... **(310) 391-1253** (ngoài Hạt LA)

Đường Dây Trợ Giúp của Hiệp Hội Bệnh Alzheimer (Alzheimer's Association Helpline) ..... **(800) 660-1993**

Đường Dây Nóng Giải Quyết Khủng Hoảng Ở Thanh Thiếu Niên California (California Youth Crisis Hotline) ..... **(800) 843-5200**

Đường Dây Nóng về Ngược Đãi Trẻ Em (Child Abuse Hotline) (800) 540-4000

Đường Dây Nóng về Bạo Hành Gia Đình - Lạm Dụng Tình Dục (Domestic Violence – Sexual Assault Hotline) ..... **(800) 339-3940**

Đường Dây Nóng về Ngược Đãi Người Già (Elder Abuse Hotline) **(800) 992-1660**

Đường Dây Nóng Quốc Gia về HIV/AIDS (National HIV/AIDS Hotline) **(800) 342-2437**

Đường Dây Nóng về Lạm Dụng Drogen Ch�t (Substance Abuse Hotline) **(800) 564-6600** (9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu)

**Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi Không Cung Cấp Bằng Cách Nào?**

Nếu nhà cung cấp không cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần quý vị yêu cầu, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp của quý vị cấp giấy giới thiệu thích hợp. Quý vị cũng có thể gọi cho ACCESS để lấy giấy giới thiệu đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa qua số **(800) 854-7771/ (213) 738-4949**.

**Nếu Tôi Cần Gặp Một Bác Sĩ Để Nhận Dịch Vụ Không Phải Để Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần Thì Sao? Mọi Người Có Thể Được Giới Thiệu Đến Các Dịch Vụ Medi-Cal Không Phải Để Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Tại Hạt Los Angeles Bằng Cách Nào?**

Nếu quý vị cần gặp một bác sĩ để nhận được dịch vụ không phải dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần, hãy yêu cầu nhà cung cấp của quý vị cấp giấy giới thiệu cho quý vị. Quý vị cũng có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để biết thêm thông tin. Quý vị cũng nên xem qua các trang vàng ở địa phương của quý vị để tìm một bác sĩ trong khu vực của mình.

**Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Tôi Gặp Vấn Đề Hay Không hài Lòng Với Biện Pháp Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi?**

Nếu quý vị có quan ngại hay vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình, chương trình MHP muốn đảm bảo các quan ngại của quý vị được giải quyết một cách đơn giản và nhanh chóng. Vui lòng liên hệ chương trình MHP qua số **(800) 854-7771** hoặc Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng qua số **(213) 738-4949** để tìm hiểu cách giải quyết quan ngại của quý vị.

Quý vị có thể có ba cách để làm việc với MHP để giải quyết các quan ngại về dịch vụ hoặc các vấn đề khác. Quý vị có thể khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản cho MHP về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến MHP. Quý vị có thể khiếu nại bằng lời (và tiếp theo bằng văn bản) hoặc bằng văn bản cho MHP. Quý vị cũng có thể nộp yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang cho Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services).

Để biết thêm thông tin về cách hoạt động của các quy trình giải quyết Khiếu Nại và Kháng Nghị của MHP và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, vui lòng lật sang phần về Khiếu Nại, Kháng Nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang ở trang 22 trong phần Tiểu Bang California của tập tài liệu này.

Vấn đề của quý vị sẽ được giải quyết nhanh chóng và đơn giản hết mức có thể. Thông tin này sẽ được bảo mật. Quý vị sẽ không bị phân biệt đối xử hay bị trừng phạt gì khác vì nộp đơn Khiếu Nại hay Kháng Nghị hay yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị có thể ủy quyền cho một người khác thay mặt quý vị trong quy trình Khiếu Nại, Kháng Nghị, hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.



**Để biết thêm thông tin về Khiếu Nại, Khiếu Kiến và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, vui lòng lật sang phần về ‘Các Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề’ ở phần Tiểu Bang California trang 22 của tập tài liệu này.**

## **Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng Là Gì? Nó Có Tác Dụng Gì? Tôi Có Thể Liên Hệ Nhân Viên Của Chương Trình Bằng Cách Nào?**

Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng trực thuộc Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân. Nhân viên của phòng Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng có thể giúp quý vị trong các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần bằng cách cung cấp thông tin và giấy giới thiệu, giúp giải quyết vấn đề điều tra khiếu nại và kháng nghị.

Có thể liên hệ nhân viên của phòng Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng qua số:

**(213) 738-4949** đối với các khiếu nại/kháng nghị không liên quan đến bệnh viện

**(213) 738-4888** đối với các khiếu nại/kháng nghị liên quan đến bệnh viện

## **Hạt Los Angeles Có Bảo Mật Hồ Sơ Sức Khỏe Tâm Thần Của Tôi Hay Không?**

Có, thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị là thông tin mật và được luật pháp Tiểu Bang và Liên Bang bảo vệ. Chúng tôi lập hồ sơ về sự chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận. Chúng tôi cần có hồ sơ này để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc có chất lượng và để tuân thủ các yêu cầu nhất định của pháp luật. Khi cần thiết và thích hợp, chúng tôi sẽ đảm bảo tiết lộ thông tin cần thiết tối thiểu được trong quá trình điều trị cho quý vị.

# Thông Tin Tổng Quát Toàn Tiểu Bang



## Tại Sao Việc Đọc Tập Tài Liệu Đây Lại Quan Trọng?

Phần đầu của tập tài liệu này cung cấp thông tin cho quý vị biết cách nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần Medi-Cal thông qua Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của hạt của quý vị.



Phần thứ hai của tập tài liệu này cung cấp thêm thông tin cho quý vị về cách hoạt động của chương trình Medi-Cal, và về cách hoạt động của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal ở tất cả các hạt trong tiểu bang.

Nếu quý vị không đọc phần này ngay bây giờ, quý vị có thể muốn giữ lại tập tài liệu này để đọc sau.

# Các Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Của Hạt

Nếu quý vị cho rằng quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và quý vị cho rằng mình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần ở hạt của quý vị và cho biết quý vị muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

## Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt dành cho những ai mắc bệnh tâm thần hay các vấn đề về tình cảm mà bác sĩ bình thường không thể điều trị.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bao gồm:

- Tư vấn khủng hoảng để giúp những người đang gặp khủng hoảng nghiêm trọng về tình cảm
- Trị liệu cho cá nhân, nhóm hoặc gia đình
- Các dịch vụ phục hồi giúp một người mắc bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng vượt qua vấn đề trong sinh hoạt hàng ngày
- Các chương trình ban ngày đặc biệt dành cho người mắc bệnh tâm thần
- Toa thuốc giúp điều trị bệnh tâm thần
- Giúp quản lý thuốc điều trị bệnh tâm thần
- Giúp tìm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần quý vị cần

## Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần tại hạt nơi quý vị sinh sống. Mỗi hạt có một Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của hạt của quý vị có các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (các bác sĩ tâm thần và tâm lý, và các chuyên gia khác).

## Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Tại Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Của Hạt Của Tôi Bằng Cách Nào?

Hãy gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của hạt của quý vị và yêu cầu dịch vụ. Quý vị không cần phải xin phép hay xin giấy giới thiệu của bác sĩ bình thường của mình. Chỉ cần gọi số điện thoại dành cho hạt của quý vị nằm ở mặt trước của tập tài liệu này. Cuộc gọi này là miễn phí.

Quý vị cũng có thể đến một trung tâm chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện của liên bang, một trung tâm y tế nông thôn hoặc một phòng khám dành cho người Da Đỏ trong khu vực của mình để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần Medi-Cal. (Đây là tên chính thức đối với các loại phòng khám khác nhau trong khu vực của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc về một phòng khám trong khu vực của mình, hãy hỏi nhân viên phòng khám. Những loại phòng khám này thường phục vụ những người không có bảo hiểm Medi-Cal.)

Trong quá trình cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho quý vị, Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của hạt của quý vị có trách nhiệm:

- Xác định xem một người có đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ MHP hay không.
- Cung cấp một số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nhận được các dịch vụ từ MHP.
- Có đủ các nhà cung cấp để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được MHP chi trả nếu quý vị cần các dịch vụ đó.
- Thông báo và cung cấp thông tin cho quý vị về các dịch vụ được cung cấp từ chương trình MHP của hạt của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ quý vị chọn hoặc qua thông dịch viên miễn phí (nếu cần) và thông báo cho quý vị biết có các dịch vụ thông dịch này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về việc có các dịch vụ nào bằng ngôn ngữ hay hình thức khác, tùy vào nhu cầu trong hạt của quý vị.



# ■ Thông Tin Quan Trọng Về Medi-Cal

## **Ai Có Thể Nhận Được Bảo Hiểm Medi-Cal?**

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

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Một người lớn, từ 21 đến 65 tuổi có con vị thành niên sống với quý vị (một người con chưa lập gia đình và dưới 21 tuổi)
- Khiếm thị hoặc khuyết tật
- Mang thai
- Những người tị nạn nhất định, hoặc người nhập cư Cuba/Haiti
- Được chăm sóc trong một dưỡng đường



Nếu quý vị không nằm trong các nhóm này, hãy gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội trong hạt của quý vị để xem quý vị có đủ điều kiện tham gia một chương trình trợ cấp y tế do hạt điều hành hay không.



Quý vị phải sống tại California để đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal. Hãy gọi điện hoặc ghé thăm văn phòng dịch vụ xã hội ở hạt của quý vị để yêu cầu đơn đăng ký Medi-Cal, hoặc lấy đơn trên Internet tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/MediCalApplications.aspx>

## **Tôi Có Phải Thanh Toán Chi Phí Dịch Vụ Medi-Cal Hay Không?**

Quý vị có thể phải thanh toán chi phí dịch vụ Medi-Cal tùy vào số tiền quý vị nhận được hay kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn của Medi-Cal đối với quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải thanh toán các dịch vụ của Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn của Medi-Cal đối với quy mô gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải thanh toán một số tiền đối với các dịch vụ y tế hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị. Số tiền quý vị phải trả được gọi là ‘chia sẻ chi phí.’ Sau khi quý vị đã trả khoản ‘chia sẻ chi phí,’ Medi-Cal sẽ thanh toán phần còn lại của hóa đơn y tế được chi trả cho tháng đó. Trong các tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải thanh toán bất kỳ thứ gì.
- Quý vị có thể phải trả một ‘khoản đồng thanh toán’ đối với bất kỳ dịch vụ điều trị nào theo chương trình Medi-Cal. Quý vị có thể phải trả \$1.00 mỗi lần quý vị nhận một dịch vụ y tế hay dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hay một loại thuốc theo toa và \$5.00 nếu quý vị đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ bình thường.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có cần trả khoản đồng thanh toán hay không.



Hãy luôn mang  
theo Thẻ Nhận  
Dạng Người Thụ  
Hưởng và thẻ  
chương trình bảo  
hiểm sức khỏe của  
quý vị khi quý vị  
đến gặp bác sĩ,  
phòng khám hay  
bệnh viện.

## Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Medi-Cal Không Được Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần Chi Trả Bằng Cách Nào?

Có hai cách để nhận được các dịch vụ Medi-Cal:

1. Bằng cách tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal.

*Nếu quý vị là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal:*

- Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị cần phải tìm một nhà cung cấp cho quý vị nếu quý vị cần được chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị nhận được sự chăm sóc sức khỏe thông qua một chương trình bảo hiểm sức khỏe, một tổ chức HMO (tổ chức duy trì sức khỏe) hoặc một người quản lý trường hợp chăm sóc chính.
- Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp và phòng khám trong chương trình bảo hiểm sức khỏe, trừ phi quý vị cần được chăm sóc cấp cứu.
- Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp ngoài chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình để nhận được các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Quý vị chỉ có thể tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe nếu quý vị không trả khoản chia sẻ chi phí.

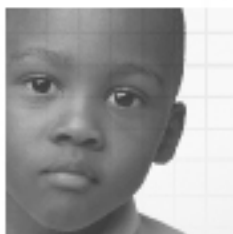
2. Từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay phòng khám cá nhân có chấp nhận Medi-Cal.

- Quý vị nhận được sự chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ hay phòng khám cá nhân có chấp nhận Medi-Cal.
- Quý vị phải thông báo cho nhà cung cấp biết rằng quý vị có bảo hiểm Medi-Cal trước khi quý vị nhận các dịch vụ lần đầu tiên. Nếu không, quý vị có thể nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đó.
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay phòng khám cá nhân không buộc phải thăm khám cho các bệnh nhân Medi-Cal, hay chỉ có thể thăm khám cho một số bệnh nhân Medi-Cal.
- Tất cả những ai có một khoản chia sẻ chi phí (xem trang 3, phần Tiểu Bang California) sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo cách này.

Nếu quý vị cần các dịch vụ không được Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần chi trả:

- Và quý vị đang tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe, quý vị có thể nhận được các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà chương trình bảo hiểm sức khỏe không chi trả, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị tại chương trình bảo hiểm sức khỏe có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp hoặc phòng khám có thể giúp quý vị.
- Trừ Hạt San Mateo, các nhà thuốc của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ bán thuốc theo toa để điều trị bệnh tâm thần của quý vị, ngay cả khi toa thuốc được lập bởi một bác sĩ tâm thần của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần hoặc sẽ thông báo cho quý vị biết cách mua thuốc theo toa từ một nhà thuốc bình thường của Medi-Cal. (Ở Hạt San Mateo, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần sẽ bán thuốc theo toa cho quý vị.)
- Và quý vị không tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe, quý vị có thể nhận được dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ và phòng khám cá nhân có chấp nhận Medi-Cal. Trừ Hạt San Mateo, bất kỳ nhà thuốc nào có chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị bệnh tâm thần của quý vị, ngay cả khi toa thuốc được lập bởi bác sĩ tâm thần của MHP. (Ở Hạt San Mateo, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần sẽ bán thuốc theo toa cho quý vị.)
- Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp hay phòng khám có thể giúp quý vị hoặc gợi ý cho quý vị về cách tìm một nhà cung cấp hay phòng khám.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến nơi hẹn khám y tế hay hẹn khám chăm sóc sức khỏe tâm thần, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đưa đón.



## Phương tiện đưa đón

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến nơi hẹn khám y tế hay hẹn khám chăm sóc sức khỏe tâm thần, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đưa đón.

- Đối với trẻ em, chương trình Child Health and Disability Prevention (CHDP) có thể giúp đỡ. Hoặc, quý vị có thể muốn liên hệ văn phòng dịch vụ xã hội của hạt của quý vị. Có thể tìm thấy các số điện thoại này trong danh bạ điện thoại địa phương của quý vị ở các trang 'Chính Quyền Hạt'. Quý vị cũng có thể nhận thông tin trực tuyến bằng cách truy cập [www.dhs.lacounty.gov](http://www.dhs.lacounty.gov), sau đó nhấp vào 'Services' (Dịch vụ) và sau đó nhấp vào 'Medi-Cal Information' (Thông Tin về Medi-Cal).
- Đối với người lớn, văn phòng dịch vụ xã hội ở hạt của quý vị có thể giúp đỡ. Quý vị cũng có thể lấy thông tin về văn phòng dịch vụ xã hội của hạt của quý vị bằng cách kiểm tra danh bạ điện thoại địa phương của quý vị. Hoặc, quý vị có thể nhận thông tin trực tuyến bằng cách truy cập [www.dhs.lacounty.gov](http://www.dhs.lacounty.gov), sau đó nhấp vào 'Services' (Dịch vụ) và sau đó nhấp vào 'Medi-Cal Information' (Thông Tin về Medi-Cal).

## Chương Trình Child Health and Disability Prevention (Chăm Sóc Sức Khỏe và Phòng Khuyết Tật Ở Trẻ Em, CHDP) Là Gì?

Chương trình CHDP là một chương trình chăm sóc sức khỏe phòng ngừa phục vụ trẻ em và thanh thiếu niên ở California từ lúc mới sinh đến 21 tuổi. CHDP cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đầu đời cho trẻ em và thanh thiếu niên có các vấn đề về sức khỏe cũng như những em có vẻ khỏe mạnh. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được đánh giá sức khỏe phòng ngừa thường xuyên. Trẻ em và thanh thiếu niên có các vấn đề nghi ngờ sau đó sẽ được giới thiệu chẩn đoán và điều trị. Nhiều vấn đề sức khỏe có thể được phòng ngừa hay khắc phục, hay giảm mức độ nghiêm trọng, bằng cách phát hiện sớm và chẩn đoán và điều trị kịp thời.

CHDP hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các tổ chức khác nhau để đảm bảo rằng trẻ em và thanh thiếu niên đủ điều kiện sẽ nhận được các dịch vụ thích hợp. Những cá nhân và tổ chức này có thể bao gồm các bác sĩ, cơ sở y tế địa phương, trường học, y tá, nha sĩ, nhà giáo dục sức khỏe, chuyên gia dinh dưỡng, phòng thí nghiệm, phòng khám trong cộng đồng, cơ quan y tế bất vụ lợi, và các cơ quan phục vụ xã hội và cộng đồng. CHDP cũng có thể giúp các gia đình trong việc đặt lịch hẹn khám y tế, phương tiện đưa đón, và tiếp cận các dịch vụ chẩn đoán và điều trị. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về CHDP bằng cách liên hệ sở y tế hạt địa phương của quý vị hoặc truy cập [www.dhs.ca.gov/pcfh/cms/chdp](http://www.dhs.ca.gov/pcfh/cms/chdp).



## Tôi Có Thể Nhận Được Thêm Thông Tin Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận được thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần bằng cách truy cập trang web của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần California tại [www.dmh.lacounty.gov](http://www.dmh.lacounty.gov). Quý vị có thể nhận được thêm thông tin về Medi-Cal bằng cách hỏi công tác viên quyết định điều kiện tham gia trong hạt của quý vị hoặc bằng cách truy cập [www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome](http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome).

# ■ Thông Tin Cơ Bản Về Trường Hợp Cấp Cứu

*Trong trường hợp cần cấp cứu y tế hay tâm thần, hãy gọi 9-1-1 hoặc đến bất kỳ phòng cấp cứu nào để được giúp đỡ.*

## Quý Vị Có Gặp Trường Hợp Cấp Cứu Hay Không?

Một điều kiện cần cấp cứu có các triệu chứng rất nghiêm trọng (có thể bao gồm đau đớn nghiêm trọng) đến mức một người bình thường có thể dự kiến những tình trạng sau đây có thể xảy ra vào lúc đó:

- Sức khỏe của người đó (hoặc đối với một phụ nữ mang thai, sức khỏe của người phụ nữ đó và đứa con chưa sinh), gặp nguy hiểm nghiêm trọng.
- Các vấn đề nghiêm trọng đối với các chức năng của cơ thể.
- Các vấn đề nghiêm trọng đối với bất kỳ bộ phận hoặc cơ quan nào trong cơ thể.

Một điều kiện tâm thần cần cấp cứu xuất hiện khi một người bình thường cho rằng một người nào đó:

- Đang gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác vì dấu hiệu giống như bệnh tâm thần.
- Ngay lập tức không thể cung cấp thức ăn hay ăn, hay sử dụng quần áo hay chỗ ở vì một bệnh tâm thần.

## Trong trường hợp cần cấp cứu y tế hay tâm thần, hãy gọi 9-1-1 hoặc đến bất kỳ phòng cấp cứu nào để được giúp đỡ.

Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các trường hợp cấp cứu, cho dù đó là điều kiện y tế hay tâm thần (tình cảm hoặc tâm thần). Nếu quý vị có tham gia chương trình Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn để thanh toán bất kỳ dịch vụ gì khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi hóa ra không phải là trường hợp cấp cứu.

Nếu quý vị không biết chắc điều kiện đó có thực sự là trường hợp cấp cứu hay không hoặc nếu quý vị không biết chắc đó là điều kiện y tế hay tâm thần, quý vị vẫn có thể đến phòng cấp cứu và để các chuyên viên y tế có năng lực quyết định về điều gì là cần thiết. Nếu các chuyên viên phòng cấp cứu quyết định là có một trường hợp cấp cứu tâm thần, quý vị sẽ được nhập viện để được giúp đỡ ngay lập tức bởi một chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần. Nếu bệnh viện đó không có loại hình dịch vụ cần thiết, bệnh viện đó sẽ tìm một bệnh viện có cung cấp các dịch vụ đó.

Một người có thể được giúp đỡ vượt qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần bằng các dịch vụ của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) của hạt của quý vị theo các cách khác ngoài cách nhập viện. Nếu quý vị cho rằng mình cần được giúp đỡ nhưng không cho rằng quý vị cần phải nhập viện, quý vị có thể gọi cho số điện thoại miễn phí của chương trình MHP của hạt của quý vị và yêu cầu giúp đỡ.

## Có Loại Hình Dịch Vụ Nào Liên Quan Đến Cấp Cứu Được Cung Cấp?

Các dịch vụ cấp cứu được Medi-Cal thanh toán khi quý vị nhập viện hoặc sử dụng các dịch vụ ngoại trú (không nằm viện qua đêm) được cung cấp tại phòng cấp cứu của bệnh viện bởi một nhà cung cấp có năng lực (bác sĩ, bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khác). Cần có họ để đánh giá hay ổn định bệnh trạng của một người trong trường hợp cấp cứu.

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) của quý vị sẽ cung cấp thông tin cụ thể về việc các dịch vụ cấp cứu được quản lý thế nào trong Hạt của quý vị. Các quy định sau đây của tiểu bang và liên bang được áp dụng cho các dịch vụ cấp cứu được MHP chi trả:

- Bệnh viện không cần phải xin phép trước từ MHP (đôi khi được gọi là "sự cho phép trước") hoặc có hợp đồng với chương trình MHP của quý vị để được thanh toán các dịch vụ cấp cứu mà bệnh viện cung cấp cho quý vị.
- Chương trình MHP cần phải thông báo cho quý vị biết cách nhận được các dịch vụ cấp cứu, bao gồm việc sử dụng số 9-1-1.
- Chương trình MHP cần phải thông báo cho quý vị địa điểm của bất kỳ cơ sở nào mà các nhà cung cấp hay bệnh viện có cung cấp các dịch vụ cấp cứu và các dịch vụ sau ổn định.
- Quý vị có thể đến một bệnh viện để được chăm sóc cấp cứu nếu quý vị cho rằng có một trường hợp cấp cứu tâm thần.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa để điều trị điều kiện khẩn cấp của quý vị sẽ khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. (Một điều kiện khẩn cấp có nghĩa là một trường hợp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần sẽ thành trường hợp cấp cứu nếu quý vị không được giúp đỡ thật nhanh.)
- Quý vị có thể nhận được các dịch vụ bệnh viện này từ chương trình MHP trên cơ sở tự nguyện, hoặc quý vị có thể được phục vụ đúng cách mà không bị lưu giữ bắt buộc. Các điều luật của tiểu bang điều chỉnh các trường hợp nhập viện tự nguyện và bắt buộc để điều trị bệnh tâm thần không nằm trong các quy định của Medi-Cal tiểu bang hay liên bang, nhưng có thể quan trọng là quý vị cần biết một chút thông tin về các trường hợp đó:

1. **Nhập viện tự nguyện:** Có nghĩa là quý vị đồng ý nhập viện và/hoặc nằm viện.
2. **Nhập viện bắt buộc:** Có nghĩa là bệnh viện bắt quý vị nằm viện trong thời gian tối đa 72 giờ mà không cần sự đồng ý của quý vị. Bệnh viện có thể thực hiện việc này khi bệnh viện cho rằng quý vị có khả năng tự làm tổn thương mình hoặc làm tổn thương người khác hoặc quý vị không thể tự chăm sóc bản thân liên quan đến ăn uống, quần áo hay chỗ ở. Bệnh viện sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về những gì bệnh viện đang thực hiện cho quý vị và quý vị có những quyền gì. Nếu các bác sĩ điều trị cho quý vị cho rằng quý vị cần phải nằm viện lâu hơn 72 giờ, quý vị có quyền mời luật sư và có một buổi điều trần trước thẩm phán và bệnh viện sẽ cho quý vị biết cách yêu cầu điều này.

*Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) của hạt của quý vị phải thanh toán các dịch vụ chăm sóc sau ổn định nhận được trong danh sách các nhà cung cấp hay khu vực chi trả của MHP. Chương trình MHP của quý vị sẽ thanh toán các dịch vụ đó nếu chúng được phê duyệt trước bởi một nhà cung cấp của MHP hoặc đại diện khác của MHP.*

*Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định* là các dịch vụ được chi trả và là cần thiết sau khi cấp cứu. Những dịch vụ này được cung cấp sau khi đã giải quyết trường hợp cấp cứu để tiếp tục cải thiện hay giải quyết điều kiện đó.

Chương trình MHP của quý vị chịu trách nhiệm tài chính (sẽ thanh toán) đối với các dịch vụ chăm sóc sau ổn định để duy trì, cải thiện, hay giải quyết điều kiện đã ổn định nếu:

- MHP không đáp ứng yêu cầu của nhà cung cấp về việc phê duyệt trước trong vòng 1 giờ
- Nhà cung cấp không thể liên hệ MHP
- Đại diện của MHP và bác sĩ điều trị không thể đạt được thỏa thuận về việc chăm sóc cho quý vị và không thể tham vấn một bác sĩ của MHP. Trong trường hợp này, MHP phải cho bác sĩ điều trị có cơ hội tham vấn một bác sĩ của MHP. Bác sĩ điều trị có thể tiếp tục chăm sóc cho bệnh nhân cho đến khi đáp ứng một trong các điều kiện để chấm dứt chăm sóc sau ổn định. MHP phải đảm bảo quý vị không thanh toán thêm bất kỳ khoản gì cho dịch vụ chăm sóc sau ổn định.

### **Khi Nào Trách Nhiệm Chi Trả Của MHP Của Hạt Của Tôi Đối Với Dịch Vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định Chấm Dứt?**

MHP của hạt của quý vị KHÔNG buộc phải thanh toán các dịch vụ chăm sóc sau ổn định mà không được duyệt trước khi:

- Một bác sĩ của MHP có các đặc quyền tại bệnh viện điều trị đảm nhận trách nhiệm chăm sóc cho quý vị.
- Một bác sĩ của MHP nhận trách nhiệm chăm sóc cho quý vị thông qua quy trình chuyển viện.
- Một đại diện của MHP và bác sĩ điều trị đạt được thỏa thuận về việc chăm sóc cho quý vị (MHP và bác sĩ đó sẽ tuân thủ thỏa thuận của mình về sự chăm sóc quý vị cần).
- Quý vị được xuất viện (được bác sĩ hay chuyên gia khác cho phép rời khỏi cơ sở về nhà).



### Tôi Có Thể Biết Khi Nào Tôi Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào?

Nhiều người gặp những lúc khó khăn trong đời và có thể gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần. Mặc dù nhiều người nghĩ rằng rối loạn tâm thần và tình cảm là hiếm gặp, sự thật là một phần năm dân số sẽ mắc một chứng rối loạn tâm thần vào lúc nào đó trong đời. Giống như nhiều chứng bệnh khác, bệnh tâm thần có thể có nhiều nguyên nhân.

Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ khi quý vị tự hỏi mình liệu quý vị có cần sự giúp đỡ chuyên môn hay không là hãy tin tưởng cảm giác của mình. Nếu quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và quý vị cảm thấy mình có thể cần được giúp đỡ chuyên môn, quý vị phải yêu cầu chương trình MHP của hạt của quý vị tiến hành đánh giá để tìm hiểu chắc chắn.

### Những Dấu Hiệu Gì Cho Thấy Tôi Có Thể Cần Được Giúp Đỡ?

Nếu quý vị có thể trả lời ‘có’ cho một hoặc nhiều câu hỏi sau đây VÀ các triệu chứng này tồn tại trong vài tuần VÀ chúng làm ảnh hưởng đáng kể đến khả năng hoạt động hàng ngày của quý vị, VÀ các triệu chứng này không liên quan đến việc lạm dụng rượu bia hay ma túy. Nếu rơi vào trường hợp này, quý vị phải cân nhắc liên hệ Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần (MHP) của hạt của quý vị.

Một chuyên gia của MHP sẽ xác định xem quý vị có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của MHP hay không. Nếu một chuyên gia quyết định rằng quý vị không cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên khoa, quý vị vẫn có thể được điều trị bởi bác sĩ bình thường hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình, hoặc quý vị có thể kháng nghị quyết định đó (xem trang 23).

Quý vị có thể cần được giúp đỡ nếu quý vị có MỘT SỐ cảm giác sau đây:

- Trầm cảm (hoặc cảm thấy tuyệt vọng hay bất lực hay vô dụng hay rất buồn) phần lớn thời gian trong ngày, gần như là mỗi ngày
- Mất hứng thú với các thú vui
- Sụt hoặc tăng cân trên 5% trong một tháng
- Ngủ hoặc thiếu ngủ quá mức
- Vận động thể lực chậm chạp hoặc quá mức
- Mệt mỏi gần như mỗi ngày
- Cảm thấy vô dụng hoặc tội lỗi quá mức
- Khó suy nghĩ hay tập trung hay quyết định
- Giảm nhu cầu ngủ – cảm thấy ‘được tỉnh dưỡng’ chỉ sau vài giờ ngủ
- Suy nghĩ xuất hiện quá nhanh để quý vị có thể bắt kịp
- Nói rất nhanh và không thể dừng nói
- Cảm thấy mọi người ‘đang đuổi bắt quý vị’
- Nghe thấy những giọng nói và âm thanh mà người khác không nghe thấy
- Thấy những thứ mà người khác không thấy
- Không thể đi học hay đi làm

*Nếu quý vị thấy mình một số dấu hiệu được liệt kê, và thấy thế này trong vài tuần, quý vị có thể muốn được một chuyên gia đánh giá. Nếu quý vị không chắc, quý vị nên hỏi bác sĩ gia đình của quý vị hay chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác để biết ý kiến của họ.*

- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (giữ gìn sạch sẽ)
- Gặp các vấn đề nghiêm trọng về các mối quan hệ
- Cách ly hay xa lánh người khác
- Khóc thường xuyên và ‘không có lý do’
- Thường tức giận và ‘nổi đóa’ ‘không có lý do’
- Thay đổi tâm trạng nghiêm trọng
- Luôn cảm thấy lo âu hoặc lo lắng
- Có những hành vi mà người khác gọi là hành vi lạ hoặc bất thường

### **Có Các Dịch Vụ Nào Khả Dụng?**

Là một người lớn có bảo hiểm Medi-Cal, quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ MHP. Chương trình MHP của quý vị phải giúp quý vị xác định xem quý vị có cần các dịch vụ này hay không. Một số dịch vụ mà chương trình MHP của hạt của quý vị phải cung cấp, nếu quý vị cần, gồm có:

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần – Những dịch vụ này gồm có các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần, chẳng hạn như tư vấn và trị liệu thân kinh, được cung cấp bởi các bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, công tác viên xã hội y khoa có giấy phép, nhà trị liệu về hôn nhân và gia đình và các y tá tâm thần. Nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cũng được gọi là các dịch vụ phục hồi, và các dịch vụ đó giúp một người mắc bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng vượt qua vấn đề trong sinh hoạt hàng ngày. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại một phòng khám hay văn phòng của nhà cung cấp, qua điện thoại, hoặc tại nhà hay môi trường khác trong cộng đồng.

- Những dịch vụ này đôi khi có thể được cung cấp cho một người tại một thời điểm (trị liệu hoặc phục hồi cá nhân), hai hay nhiều người cùng lúc (trị liệu nhóm hay các dịch vụ phục hồi nhóm), và cho các gia đình (trị liệu gia đình).

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc – Những dịch vụ này gồm có kê toa, quản lý, cấp thuốc và theo dõi các loại thuốc trị bệnh tâm thần; quản lý thuốc bởi các bác sĩ tâm thần, và dịch vụ giáo dục và theo dõi liên quan đến thuốc trị bệnh tâm thần. Các dịch vụ hỗ trợ thuốc có thể được cung cấp tại một phòng khám hay văn phòng của nhà cung cấp, qua điện thoại, hoặc tại nhà hay môi trường khác trong cộng đồng.

Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Đích – Dịch vụ này giúp nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi, hoặc các dịch vụ khác trong cộng đồng khi những dịch vụ này là khó tự tìm đối với người mắc bệnh tâm thần. Quản lý hồ sơ có mục đích bao gồm phát triển kế hoạch; liên lạc, điều phối, và giới thiệu; theo dõi việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo một người có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và theo dõi tiến bộ của người đó.

Can Thiệp Khủng Hoảng và Ổn Định Khủng Hoảng – Những dịch vụ này cung cấp sự điều trị sức khỏe tâm thần cho người có vấn đề về sức khỏe tâm thần mà không thể chờ một cuộc hẹn bình thường, theo lịch. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được cung cấp tại một phòng khám hay văn phòng của nhà cung cấp, qua điện thoại, hoặc tại nhà hay môi trường khác trong cộng đồng. Ổn định khủng hoảng có thể kéo dài đến 20 giờ và được cung cấp tại một phòng khám hoặc cơ sở khác.



Các Dịch Vụ Điều Trị Tại Nơi Cư Trú Cho Người Lớn – Các dịch vụ này cung cấp sự điều trị sức khỏe tâm thần cho người đang sống tại các cơ sở có giấy phép, cung cấp các dịch vụ cư trú cho người mắc bệnh tâm thần. Những dịch vụ này được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở để sống trong cơ sở cung cấp các dịch vụ điều trị ở nơi cư trú cho người lớn.

Các Dịch Vụ Điều Trị Can Thiệp Khủng Hoảng Tại Nơi Cư Trú – Những dịch vụ này cung cấp sự điều trị sức khỏe tâm thần cho người có một cơn tâm thần nghiêm trọng hay khủng hoảng, nhưng không có các biến chứng y tế cần phải chăm sóc điều dưỡng. Các dịch vụ được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần ở các cơ sở có giấy phép có cung cấp các dịch vụ can thiệp khủng hoảng ở nơi cư trú cho người mắc bệnh tâm thần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở để sống trong cơ sở cung cấp các dịch vụ điều trị ở nơi cư trú cho người lớn.

Điều Trị Tăng Cường Ban Ngày - Đây là một chương trình có cấu trúc để điều trị sức khỏe tâm thần cho một nhóm người lẽ ra có thể cần phải nhập viện hoặc nằm tại một cơ sở khác chăm sóc 24 giờ. Chương trình này kéo dài ba giờ mỗi ngày. Mọi người có thể về nhà vào ban đêm. Chương trình này bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng (kỹ năng sống, giao tiếp với người khác, v.v.) và trị liệu (nghệ thuật, giải trí, âm nhạc, khiêu vũ, v.v.), cũng như trị liệu tâm thần.

Phục Hồi Ban Ngày – Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc để cải thiện, duy trì hoặc phục hồi khả năng độc lập và hoạt động. Chương trình này được thiết kế để giúp người mắc bệnh tâm thần học và phát triển các kỹ năng. Chương trình này kéo dài ba giờ mỗi ngày. Mọi người được về nhà vào ban đêm. Chương trình này bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng (kỹ năng sống, giao tiếp với người khác, v.v.) và trị liệu (nghệ thuật, giải trí, âm nhạc, khiêu vũ, v.v.).

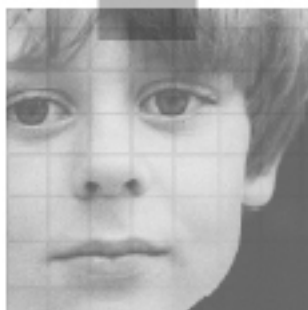
Các Dịch Vụ Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú – Các dịch vụ này được cung cấp tại một bệnh viện ở đó bệnh nhân nằm lại qua đêm hoặc vì có một trường hợp cấp cứu tâm thần hay vì bệnh nhân cần được điều trị sức khỏe tâm thần chỉ có thể được thực hiện tại bệnh viện.

Các Dịch Vụ Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần – Các dịch vụ này được cung cấp tại một môi trường giống như bệnh viện ở đó bệnh nhân nằm lại qua đêm hoặc vì có một trường hợp cấp cứu tâm thần hay vì bệnh nhân cần được điều trị sức khỏe tâm thần chỉ có thể được thực hiện ở một môi trường giống bệnh viện. Các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần phải bố trí với một bệnh viện hay phòng khám gần đó để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của bệnh nhân trong cơ sở.

Những dịch vụ này cũng có thể gồm có công việc mà nhà cung cấp thực hiện để giúp cải thiện các dịch vụ cho những người nhận được dịch vụ. Những dạng công việc này bao gồm đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ hay không và xem dịch vụ có tác dụng hay không; phát triển kế hoạch để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của bệnh nhân và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; "đảm bảo", có nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình và những người quan trọng trong đời của bệnh nhân (nếu bệnh nhân cho phép) nếu việc đó sẽ giúp bệnh nhân cải thiện hoặc duy trì tình trạng sức khỏe tâm thần của mình.

*Chương trình MHP của mỗi hạt có thể có những cách hơi khác nhau để cung cấp các dịch vụ này, do đó vui lòng tham khảo phần phía trước của tập tài liệu này để biết thêm thông tin, hoặc liên hệ số điện thoại miễn phí của chương trình MHP của quý vị để hỏi thêm thông tin.*

## Tôi Có Thể Biết Khi Nào Một Đứa Trẻ Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào?



Đối với trẻ em từ lúc mới sinh đến 5 tuổi, có những dấu hiệu có thể cho thấy nhu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Những dấu hiệu này bao gồm:

- Cha mẹ cảm thấy mệt mỏi vì nuôi con hoặc có các vấn đề về sức khỏe tâm thần.
- Là người gây căng thẳng chính trong gia đình, chẳng hạn như một thành viên gia đình ly dị hoặc qua đời.
- Một người trong gia đình lạm dụng rượu hoặc dùng chất khác
- Hành vi bất thường hoặc gây khó khăn của trẻ
- Bạo lực hoặc quấy phá trong gia đình

Nếu một trong những điều kiện bên trên tồn tại trong gia đình mà có trẻ đến 5 tuổi sống ở đó, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể là cần thiết. Quý vị phải liên hệ chương trình MHP của hạt để yêu cầu thêm thông tin và đánh giá dịch vụ để xem chương trình MHP có thể giúp quý vị hay không.

Đối với trẻ em ở tuổi đi học, danh sách kiểm tra sau đây gồm có một số dấu hiệu sẽ giúp quý vị quyết định xem con quý vị sẽ có lợi từ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hay không. Con của quý vị:

- Thể hiện những thay đổi bất thường về tình cảm hoặc hành vi
- Không có bạn bè hay gặp khó khăn trong việc hòa hợp với các trẻ khác
- Học kém ở trường, nghỉ học thường xuyên hoặc không muốn đi học
- Gặp nhiều chứng bệnh hay tai nạn nhỏ
- Rất sợ hãi
- Rất hung hăng
- Không muốn xa quý vị
- Gặp nhiều giấc mơ gây khó chịu
- Khó ngủ, thức giấc vào ban đêm, hoặc đòi ngủ với quý vị
- Đột nhiên không muốn ở một mình với một thành viên gia đình hoặc bạn bè nhất định hoặc có hành động quấy phá khi thành viên gia đình hay bạn bè đó có mặt
- Thể hiện tình cảm gắn kết một cách không thích hợp hoặc có cử chỉ hay nhận xét tình dục không bình thường
- Trở nên đột nhiên xa lánh mọi người hoặc tức giận
- Không chịu ăn
- Thường xuyên khóc

Quý vị có thể liên hệ chương trình MHP của hạt của quý vị để được đánh giá cho con quý vị nếu quý vị cảm thấy con quý vị có bất kỳ dấu hiệu nào bên trên. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và đánh giá của MHP cho thấy các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được MHP chi trả là cần thiết, MHP sẽ bố trí cho con quý vị nhận các dịch vụ đó.

## Tôi Có Thể Biết Khi Nào Một Trẻ Vị Thành Niên hoặc Thanh Niên Cần Được Giúp Đỡ Bằng Cách Nào?

Trẻ vị thành niên (12-18 tuổi) gặp nhiều áp lực. Thanh niên từ 18 đến 21 tuổi đang ở độ tuổi chuyển tiếp có những áp lực riêng và, vì các em là người trưởng thành theo pháp luật, có thể tìm kiếm dịch vụ giống như người lớn.

Hành vi bất thường nào đó của trẻ vị thành niên hoặc thanh niên có thể liên quan đến những thay đổi thể chất và tâm lý đang diễn ra khi các em trở thành người lớn. Thanh niên đang xác lập ý thức về bản thân-nhân cách và thay đổi từ sự phụ thuộc vào cha mẹ sang khả năng độc lập. Cha mẹ hoặc bạn bè quan tâm, hay thanh niên có thể gặp khó khăn trong việc quyết định giữa ‘hành vi bình thường’ là gì và hành vi gì có thể là dấu hiệu của các vấn đề tình cảm hoặc tâm thần đòi hỏi phải có sự giúp đỡ chuyên môn.

Một số bệnh tâm thần có thể bắt đầu trong khoảng từ 12 đến 21 tuổi. Danh sách kiểm tra bên dưới sẽ giúp quý vị quyết định xem trẻ vị thành niên có cần giúp đỡ hay không. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hiện diện hay tồn tại trong thời gian dài, nó có thể cho thấy một vấn đề nghiêm trọng hơn đòi hỏi phải có sự giúp đỡ chuyên môn. Nếu trẻ vị thành niên:

- Xa lánh gia đình, bạn bè và/hoặc các hoạt động bình thường
- Có kết quả học tập giảm không rõ lý do
- Không quan tâm đến hình thức bên ngoài của mình
- Có sự thay đổi đáng kể về cân nặng
- Bỏ nhà đi
- Có hành vi bạo lực hoặc rất nổi loạn
- Có các triệu chứng thể chất, không rõ bệnh
- Lạm dụng ma túy hoặc rượu

Cha mẹ hay người chăm sóc của trẻ vị thành niên hay trẻ vị thành niên có thể liên hệ chương trình MHP của hạt để được đánh giá xem có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hay không. Là người lớn, thanh niên (từ 18 đến 20) có thể yêu cầu MHP tiến hành đánh giá. Nếu trẻ vị thành niên hoặc thanh niên đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và đánh giá của MHP cho thấy các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được MHP chi trả là cần thiết, MHP sẽ bố trí cho trẻ vị thành niên hay thanh niên nhận các dịch vụ đó.

## Có Các Dịch Vụ Nào Khả Dụng?

Các dịch vụ dành cho người lớn cũng được cung cấp cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên. Các dịch vụ khả dụng là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, các dịch vụ hỗ trợ thuốc, quản lý hồ sơ có mục đích, can thiệp khủng hoảng, ổn định khủng hoảng, điều trị tăng cường ban ngày, phục hồi ban ngày, dịch vụ điều trị tại nơi cư trú dành cho người lớn, dịch vụ điều trị can thiệp khủng hoảng tại nơi cư trú, dịch vụ bệnh viện tâm thần nội trú, và các dịch vụ cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần. Các chương trình MHP cũng chi trả các dịch vụ đặc biệt khác chỉ dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên dưới 21 tuổi và đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal đầy đủ (Medi-Cal đầy đủ có nghĩa là bảo hiểm Medi-Cal không giới hạn ở một loại dịch vụ cụ thể, ví dụ như, chỉ chi trả các dịch vụ cấp cứu).

Chương trình MHP của mỗi hạt có thể có những cách hơi khác nhau để cung cấp các dịch vụ này, do đó vui lòng tham khảo phần phía trước của tập tài liệu

*Thanh niên từ 18 đến 21 tuổi nên xem danh sách ở bên phải và danh sách các vấn đề đối với người lớn ở trang 9 và 10 để giúp quyết định xem có thể cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hay không.*

này để biết thêm thông tin, hoặc liên hệ số điện thoại miễn phí của chương trình MHP của quý vị để hỏi thêm thông tin.

### **Có Các Dịch Đặc Biệt Dành Cho Trẻ Em, Trẻ Vị Thành Niên Và Thanh Niên?**

Có các dịch vụ đặc biệt được cung cấp từ MHP dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên được gọi là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bổ sung Chương Trình Sàng Lọc Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán, và Điều Trị (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). Các dịch vụ EPSDT này bao gồm một dịch vụ được gọi là Các Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi hay TBS, được mô tả ở phần tiếp theo, và cũng bao gồm các dịch vụ mới theo xác định của các chuyên gia điều trị sức khỏe tâm thần là các dịch vụ thực sự có tác dụng. Những dịch vụ này được cung cấp từ MHP nếu chúng là cần thiết để khắc phục hay cải thiện sức khỏe tâm thần cho một người dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận Medi-Cal đầy đủ và có một bệnh tâm thần được MHP chi trả (xem trang 10 để biết thông tin về các bệnh tâm thần được MHP chi trả).

MHP không buộc phải cung cấp các dịch vụ đặc biệt này nếu MHP quyết định rằng một trong các dịch vụ bình thường được MHP chi trả là khả dụng và sẽ đáp ứng nhu cầu của trẻ em, trẻ vị thành niên hay thanh niên. MHP cũng không buộc phải cung cấp các dịch vụ đặc biệt này trong môi trường ở nhà và trong cộng đồng nếu MHP xác định rằng tổng chi phí cung cấp các dịch vụ đặc biệt ở nhà hoặc trong cộng đồng là lớn hơn tổng chi phí cung cấp các dịch vụ tương tự ở một mức chăm sóc trong tổ chức thích hợp theo cách khác.

### **Các Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi (TBS) Là Gì?**

TBS là một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp thông qua chương trình MHP của mỗi hạt nếu quý vị có các vấn đề tình cảm nghiêm trọng. Quý vị phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal đầy đủ để nhận được dịch vụ TBS.

- Nếu quý vị đang sống ở nhà, nhân viên TBS có thể trực tiếp làm việc với quý vị để giảm thiểu các vấn đề hành vi nghiêm trọng để cố gắng giúp quý vị không cần phải chuyển lên một cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà ở nhóm dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên có các vấn đề tình cảm rất nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống tại một nhà ở nhóm dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên có các vấn đề tình cảm rất nghiêm trọng, nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển xuống cấp độ chăm sóc thấp hơn, chẳng hạn như cơ sở nuôi dưỡng hoặc về nhà. TBS sẽ giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ của quý vị học các phương pháp mới để kiểm soát hành vi có vấn đề và các cách tăng cường các dạng hành vi sẽ giúp quý vị thành công. Quý vị, nhân viên của TBS, và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ làm việc rất nhiều cùng nhau trong một khoảng thời gian ngắn, cho đến khi quý vị không còn cần dịch vụ TBS nữa. Quý vị sẽ có một chương trình TBS sẽ cho biết quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị, và nhân viên của TBS sẽ làm gì trong thời gian cung cấp dịch vụ TBS, và dịch vụ TBS sẽ được cung cấp khi nào và ở đâu. Nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị ở hầu hết các địa điểm mà quý vị có khả năng cần được giúp đỡ giải quyết hành vi có vấn đề của mình. Trường hợp này bao gồm nhà của quý vị, cơ sở nuôi dưỡng, cơ sở theo nhóm, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

## **Ai Có Thể Nhận Được Dịch Vụ TBS?**

Quý vị có thể nhận được dịch vụ TBS nếu quý vị có Medi-Cal đầy đủ, dưới 21 tuổi, có vấn đề tình cảm nghiêm trọng VÀ:

- Sống trong một cơ sở theo nhóm dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên có các vấn đề tình cảm rất nghiêm trọng. [Những cơ sở theo nhóm này đôi khi được gọi là cơ sở theo nhóm Cấp Phân Loại Đánh Giá (Rate Classification Level, RCL) 12, 13 hoặc 14]; HOẶC
- Sống tại một bệnh viện chăm sóc sức khỏe tâm thần của tiểu bang, một cơ sở điều dưỡng chuyên điều trị sức khỏe tâm thần hoặc một Trung Tâm Phục Hồi Sức Khỏe Tâm Thần (những nơi này cũng được gọi là các tổ chức điều trị bệnh tâm thần hay IMD); HOẶC
- Có nguy cơ phải sống trong một cơ sở nhóm (RCL 12, 13 hoặc 14), một bệnh viện chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc IMD; HOẶC
- Đã được nhập viện trong 2 năm vừa qua để điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần cần cấp cứu.

## **Tôi Phải Có Những Điều Kiện Gì Khác Để Nhận Được Dịch Vụ TBS?**

Có. Quý vị phải đang nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác. TBS bổ sung vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác. Nó không thay thế các dịch vụ đó. Vì dịch vụ TBS là dịch vụ ngắn hạn, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác có thể là cần thiết để tránh trường hợp vấn đề tái diễn hay trở nặng sau khi kết thúc dịch vụ TBS.

Dịch vụ TBS KHÔNG được cung cấp nếu lý do cần dịch vụ là:

- Chỉ để giúp quý vị tuân thủ lệnh thử thách của tòa
- Chỉ để bảo vệ sự an toàn thân thể của quý vị hay sự an toàn của người khác
- Chỉ để giúp mọi việc dễ dàng hơn cho gia đình, người chăm sóc, người giám hộ hay giáo viên của quý vị
- Chỉ để giúp giải quyết các hành vi không nằm trong các vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị

Quý vị không thể nhận được dịch vụ TBS trong khi quý vị nằm tại một bệnh viện chăm sóc sức khỏe tâm thần, một cơ sở IMD, hay một môi trường quản chế trẻ vị thành niên theo quy định pháp luật, chẳng hạn như cơ sở giáo dục trẻ vị thành niên. Nhưng nếu quý vị đang nằm tại một bệnh viện chăm sóc sức khỏe tâm thần hay một cơ sở IMD, quý vị có thể rời khỏi bệnh viện tâm thần hay cơ sở IMD sớm hơn, vì TBS có thể được thêm vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác để giúp quý vị ở một cấp độ chăm sóc thấp hơn (ở nhà, cơ sở nuôi dưỡng hoặc cơ sở theo nhóm).

## **Tôi Có Thể Nhận Được Dịch Vụ TBS Bằng Cách Nào?**

Nếu quý vị cho rằng mình có thể cần dịch vụ TBS, hãy hỏi bác sĩ tâm thần, nhà trị liệu hay người quản lý trường hợp của quý vị, nếu quý vị đã có, hoặc liên hệ MHP và yêu cầu dịch vụ. Một thành viên gia đình, người chăm sóc, người giám hộ, bác sĩ, bác sĩ tâm lý, tư vấn viên hay công tác viên xã hội có thể gọi điện và yêu cầu thông tin về dịch vụ TBS hoặc các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa khác cho quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho MHP và hỏi về dịch vụ TBS.

## **Ai Quyết Định Liệu Tôi Có Cần Dịch Vụ TBS và Tôi Có Thể Nhận Các Dịch Vụ Đó Ở Đâu?**

MHP quyết định liệu quý vị có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không, bao gồm dịch vụ TBS. Thông thường, một nhân viên của MHP sẽ nói chuyện với quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị, và những người quan trọng khác trong đời quý vị và sẽ lập kế hoạch cung cấp mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần quý vị cần, bao gồm một chương trình TBS nếu cần dịch vụ TBS. Trường hợp này có thể cần một hoặc hai buổi gặp gỡ trực tiếp, đôi khi nhiều hơn. Nếu quý vị cần dịch vụ TBS, một người sẽ được chỉ định làm nhân viên TBS của quý vị.

## **Chương Trình TBS Của Tôi Phải Có Gì?**

Chương trình TBS của quý vị sẽ xác định các hành vi có vấn đề cần thay đổi và những gì mà nhân viên TBS, quý vị và đôi khi là gia đình quý vị, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị sẽ thực hiện khi dịch vụ TBS được cung cấp. Chương trình TBS sẽ cho biết nhân viên TBS sẽ làm việc với quý vị và gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ của quý vị bao nhiêu giờ mỗi tuần và số ngày trong tuần. Số giờ trong chương trình TBS có thể là vào ban ngày, sáng sớm, buổi tối hoặc ban đêm. Các ngày thực hiện chương trình TBS có thể là vào cuối tuần cũng như ngày thường. Chương trình TBS sẽ cho biết quý vị sẽ nhận được dịch vụ TBS trong bao lâu. Chương trình TBS sẽ được xem xét thường xuyên. Dịch vụ TBS có thể được cung cấp trong thời gian dài hơn, nếu kết quả xem xét cho thấy rằng quý vị đang có tiến bộ nhưng cần thêm thời gian.

# Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’

## ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì Và Tại Sao Nó Lại Quan Trọng?’

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa thông qua chương trình MHP của hạt của quý vị là điều kiện có tên là ‘cần thiết về mặt y tế’. Điều này có nghĩa là một bác sĩ hay chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần khác sẽ nói chuyện với quý vị để quyết định xem có một nhu cầu y tế về các dịch vụ hay không, và liệu quý vị có thể có ích từ các dịch vụ nếu quý vị nhận được các dịch vụ đó hay không.

Thuật ngữ ‘cần thiết về mặt y tế’ là quan trọng vì nó sẽ giúp quyết định quý vị có thể nhận được loại dịch vụ nào và quý vị có thể nhận được các dịch vụ đó bằng cách nào. Việc quyết định tính ‘cần thiết về mặt y tế’ là một phần rất quan trọng của quy trình nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa.

## Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế Là Gì Để Được Chi Trả Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Trừ Các Dịch Vụ Nhập Viện?’

Trong quá trình quyết định xem quý vị có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không, chương trình MHP của hạt của quý vị sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem các dịch vụ đó ‘cần thiết về mặt y tế’ hay không, như giải thích bên trên. Phần này giải thích việc chương trình MHP của quý vị sẽ đưa ra quyết định đó như thế nào.

Quý vị không cần phải biết liệu quý vị có được chẩn đoán hay không, hay có một bệnh tâm thần cụ thể hay không, để yêu cầu được giúp đỡ. Chương trình MHP của hạt của quý vị sẽ giúp quý vị nhận được thông tin này với một ‘bản đánh giá.’ Có bốn điều kiện mà chương trình MHP của quý vị sẽ tìm kiếm để quyết định xem các dịch vụ của quý vị có ‘cần thiết về mặt y tế’ và đủ điều kiện được MHP chi trả hay không:

(1) Quý vị phải được MHP chẩn đoán mắc một trong các bệnh tâm thần sau đây như mô tả trong Tài Liệu Hướng Dẫn về Chẩn Đoán và Thống Kê (Diagnostic and Statistical Manual), In Lần Thứ 4, do Hiệp Hội Bệnh Tâm Thần Hoa Kỳ (American Psychiatric Association) xuất bản:

- Các Rối Loạn Phát Triển Nghiêm Trọng, trừ Rối Loạn Tự Kỷ
- Hành Vi Quấy Phá Và Rối Loạn Thiếu Chú Ý
- Rối Loạn Trong Ăn Uống Trẻ Sơ Sinh và Đầu Đời
- Rối Loạn Loại Trừ
- Các Rối Loạn Khác ở Trẻ Sơ Sinh, Trẻ Em Hoặc Trẻ Vị Thành Niên
- Tâm Thần Phân Liệt Và Các Rối Loạn Tâm Thần Khác
- Rối Loạn Tâm Trạng
- Rối Loạn Lo Âu
- Rối Loạn Somatoform
- Rối Loạn Giả Tạo
- Rối Loạn Cách Ly
- Tình dục đồi trụy
- Rối Loạn Xác Định Giới Tính
- Rối Loạn Ăn Uống
- Rối Loạn Kiểm Soát Hành Vi Chưa Được Phân Loại Ở Loại Khác
- Rối Loạn Điều Chỉnh

*Quý vị không cần phải biết chẩn đoán của mình để yêu cầu MHP đánh giá để xem quý vị có cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ MHP hay không.*

- Rối Loạn Nhân Cách, trừ Rối Loạn Nhân Cách Chống Xã Hội
- Rối Loạn Cử Động Do Thuốc liên quan đến các chẩn đoán khác đã bao gồm

VÀ

(2) Quý vị phải có ít nhất một vấn đề sau đây vì có chẩn đoán đó:

- Khó khăn đáng kể trong một lĩnh vực quan trọng trong sinh hoạt hàng ngày
- Khả năng có tình trạng giảm đáng kể trong một lĩnh vực quan trọng trong sinh hoạt hàng ngày
- Trừ phi được cho biết trong phần dành cho người dưới 21 tuổi, khả năng một đứa trẻ không có tiến bộ về mặt phát triển một cách thích hợp

VÀ

(3) Kỳ vọng là biện pháp điều trị đề xuất sẽ:

- Giảm vấn đề đó một cách đáng kể
- Ngăn chặn sự giảm đáng kể trong một lĩnh vực quan trọng trong sinh hoạt hàng ngày
- Cho phép một đứa trẻ có tiến bộ về mặt phát triển một cách phù hợp

VÀ

(4) Bệnh trạng đó sẽ không phản ứng với biện pháp điều trị dựa trên sự chăm sóc sức khỏe thể chất.

Khi các yêu cầu của phần ‘cần thiết về mặt y tế’ này được đáp ứng, quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ MHP.

*Nếu quý vị KHÔNG đáp ứng các tiêu chí này, không có nghĩa là quý vị không thể nhận được sự giúp đỡ. Bác sĩ Medi-Cal bình thường của quý vị, hay chương trình Medi-Cal tiêu chuẩn có thể giúp đỡ.*

### **Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Là Gì Để Được Chi Trả Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Đối Với Người Dưới 21 Tuổi?**

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, có Medi-Cal đầy đủ và có một chẩn đoán được liệt kê ở (1) bên trên, nhưng không đáp ứng các tiêu chí ở (2) và (3) bên trên, chương trình MHP sẽ cần phải làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem biện pháp điều trị sức khỏe tâm thần sẽ khắc phục hay cải thiện sức khỏe tâm thần của quý vị hay không. Nếu các dịch vụ được MHP chi trả sẽ khắc phục hay cải thiện sức khỏe tâm thần của quý vị, chương trình MHP sẽ cung cấp các dịch vụ đó.

### **Các Tiêu Chí ‘Cần Thiết Về Mặt Y Tế’ Là Gì Để Được Hoàn Tiền Các Dịch Vụ Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú?**

Một cách mà MHP của quý vị quyết định xem quý vị có cần ở lại qua đêm trong bệnh viện để điều trị sức khỏe tâm thần là việc đó là ‘cần thiết về mặt y tế’ như thế nào để điều trị cho quý vị. Nếu nó là cần thiết về mặt y tế, như giải thích bên trên, thì chương trình MHP của quý vị sẽ thanh toán chi phí nằm viện cho quý vị. Một bản đánh giá sẽ được lập để giúp đưa ra quyết định này.



*Nếu quý vị cần các dịch vụ này của bệnh viện, chương trình MHP của quý vị sẽ thanh toán chi phí nhập viện, nếu quý vị đáp ứng các điều kiện ở bên phải, được gọi là các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.*

Khi quý vị và chương trình MHP hoặc nhà cung cấp MHP của quý vị có kế hoạch cho quý vị nhập viện, MHP sẽ quyết định về tính cần thiết về mặt y tế trước khi quý vị đến bệnh viện. Trong nhiều trường hợp, mọi người nhập viện trong trường hợp cấp cứu và MHP và bệnh viện sẽ hợp tác với nhau để quyết định về tính cần thiết về mặt y tế. Quý vị không cần phải lo lắng về việc các dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế hay không nếu quý vị đến bệnh viện trong trường hợp cấp cứu (xem phần Tiểu Bang California trang 6 để biết thêm thông tin về việc các trường hợp cấp cứu được chi trả như thế nào).

Nếu quý vị có bệnh tâm thần hay các triệu chứng của bệnh tâm thần và quý vị không thể được điều trị một cách an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn, và, vì bệnh tâm thần hay các triệu chứng của bệnh tâm thần, quý vị:

- Có thể gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác, hoặc có thể gây hư hỏng tài sản đáng kể
- Không thể cung cấp hay sử dụng thức ăn, quần áo hay chỗ ở
- Gây ra nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của quý vị
- Gần đây có giảm khả năng hoạt động đáng kể, và
- Cần được đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc, hoặc điều trị khác chỉ có thể được cung cấp tại bệnh viện.

Chương trình MHP của hạt của quý vị sẽ thanh toán thời gian nằm viện lâu hơn tại một bệnh viện tâm thần nội trú nếu quý vị có một điều kiện sau đây:

- Sự hiện diện liên tục của các tiêu chí ‘cần thiết về mặt y tế’ như mô tả bên trên
- Có phản ứng nghiêm trọng và tiêu cực với thuốc, các thủ thuật hay biện pháp trị liệu cần phải tiếp tục nhập viện
- Sự hiện diện của các vấn đề mới đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế
- Nhu cầu phải đánh giá hay điều trị y tế liên tục chỉ có thể được cung cấp tại một bệnh viện tâm thần nội trú

Chương trình MHP của hạt của quý vị có thể cho quý vị xuất viện từ một bệnh viện tâm thần nội trú (nằm qua đêm) khi bác sĩ của quý vị cho biết quý vị đã ổn định. Điều này có nghĩa là khi bác sĩ dự kiến quý vị sẽ không bị bệnh nặng hơn nếu quý vị được xuất viện.

# ■ Thông Báo về Biện Pháp Giải Quyết

## Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Là Gì?

Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết, đôi khi được gọi là NOA, là một mẫu đơn mà Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thân (MHP) của hạt của quý vị sử dụng để thông báo cho quý vị biết khi MHP đưa ra quyết định về việc quý vị sẽ nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal hay không. Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị biết liệu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị đã được giải quyết kịp thời hay không, hay nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong các tiêu chuẩn thời hạn của MHP về việc cung cấp dịch vụ.



## Khi Nào Tôi Sẽ Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết?

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết:

- Nếu MHP của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp của MHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế. Xem trang 17 để biết thông tin về tính cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ. Trong phần lớn trường hợp quý vị sẽ nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết trước khi quý vị nhận được dịch vụ, nhưng đôi khi Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết sẽ được gửi cho quý vị sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết sau khi quý vị đã nhận dịch vụ quý vị không phải thanh toán chi phí dịch vụ đó.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu MHP không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn MHP đã đặt ra. Hãy gọi cho chương trình MHP của hạt của quý vị để tìm hiểu xem MHP có đặt ra các tiêu chuẩn thời hạn hay không.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại cho MHP và MHP không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 60 ngày. Xem trang 28 để biết thêm thông tin về khiếu nại.
- Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị cho MHP và MHP không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về kháng nghị của quý vị trong vòng 45 ngày hoặc, nếu quý vị đã nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh, trong vòng ba ngày làm việc. Xem trang 23 để biết thêm thông tin về kháng nghị.

Vui lòng xem phần tiếp theo trong tập tài liệu này về Các Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề để biết thêm thông tin về khiếu nại, kháng nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quý vị phải quyết định xem quý vị có đồng ý với nội dung MHP cho biết trên mẫu đơn hay không. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không đồng ý, quý vị có thể nộp đơn Kháng Nghị cho chương trình MHP của mình, hoặc sau khi hoàn tất quy trình Kháng Nghị, quý vị có thể yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, hãy cẩn thận để nộp đơn đúng hạn. Trong phần lớn trường hợp, quý vị sẽ có 90 ngày để yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoặc để nộp Kháng Nghị.

## **Liệu Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Khi Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mình Muốn Hay Không?**

Có một số trường hợp trong đó quý vị có thể nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị đồng ý về các dịch vụ quý vị cần, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết từ MHP. Nếu quý vị cho rằng MHP không cung cấp các dịch vụ cho quý vị đủ nhanh, nhưng MHP đã không đặt ra một thời hạn, quý vị sẽ không nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết.

Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng nghị cho MHP hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình Kháng Nghị, quý vị có thể yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang khi những việc này xuất hiện. Thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu một buổi điều trần công bằng có trong tập tài liệu này bắt đầu ở trang 22. Thông tin cũng sẽ được cung cấp tại văn phòng của nhà cung cấp của quý vị.

## **Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết Sẽ Cung Cấp Thông Tin Gì Cho Tôi?**

Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết sẽ cho quý vị biết:

- Hoạt động của chương trình MHP của hạt của quý vị có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do MHP đưa ra quyết định đó.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà MHP tuân thủ khi đưa ra quyết định đó.
- Quý vị có những quyền gì nếu quý vị không đồng ý với hành động của MHP.
- Cách nộp đơn kháng nghị cho MHP.
- Cách yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh hoặc điều trần công bằng giải quyết nhanh.
- Cách nhận được sự giúp đỡ trong việc nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quý vị có bao nhiêu thời gian để nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Nếu quý vị đủ điều kiện tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định Kháng Nghị hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Khi nào quý vị phải nộp đơn Kháng Nghị hay yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

## **Tôi Phải Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết?**

Khi quý vị nhận được Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết quý vị phải đọc kỹ mọi thông tin có trên mẫu đơn. Nếu quý vị không hiểu mẫu đơn, chương trình MHP có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Nếu mẫu Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết cho quý vị biết rằng quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị đang chờ quyết định Điều Trần

Mặc dù phần lớn các hạt có thể xử lý Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề theo cách đã cho biết, có thể có một số khác biệt giữa các hạt về cách xử lý vấn đề. Xem thông tin cụ thể về hạt của quý vị nằm ở mặt trước của tập tài liệu này.

Thanh Tra Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Của Tiểu Bang  
Có thể liên hệ dịch vụ qua số  
(800) 896-4042 (có dịch vụ thông dịch) hoặc TTY  
(800) 896-2512, bằng cách fax đến số (916) 653-9194, hoặc bằng cách gửi thư điện tử đến  
ombudsman@dmh.ca.gov.

Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết được gửi hay phát trực tiếp cho quý vị, hoặc nếu Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết được gửi hơn 10 ngày trước ngày có hiệu lực thay đổi dịch vụ, trước ngày có hiệu lực thay đổi.

### Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mình Muốn Từ Chương Trình MHP Của Hạt Của Tôi Thì Sao?

Chương trình MHP của hạt của quý vị có một cách để quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa quý vị đang nhận. Cách này được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể liên quan đến:

1. **Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại** - một sự bày tỏ không hài lòng về bất kỳ thứ gì liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được điều chỉnh bởi các quy trình giải quyết Kháng Nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
2. **Quy Trình Giải Quyết Kháng Nghị** - xem xét một quyết định (từ chối hay thay đổi dịch vụ) được MHP hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị.

*Hoặc, sau khi quý vị hoàn tất quy trình giải quyết vấn đề ở MHP, quý vị có thể nộp đơn xin:*

3. **Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang** - xem xét để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà quý vị có quyền nhận theo chương trình Medi-Cal.

Chương trình MHP của quý vị sẽ cung cấp các mẫu đơn khiếu nại và kháng nghị và phong bì ghi sẵn địa chỉ cho quý vị tại tất cả các cơ sở của các nhà cung cấp, và quý vị không cần phải hỏi ai để có mẫu đơn. Chương trình MHP của hạt của quý vị có thể đăng các thông báo giải thích về các thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị ở tất cả các cơ sở của các nhà cung cấp, và đảm bảo có các dịch vụ thông dịch miễn phí, cùng với các số điện thoại miễn phí để giúp quý vị trong giờ làm việc bình thường.

Việc nộp đơn khiếu nại hay kháng nghị hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị. Khi khiếu nại hay kháng nghị của quý vị được hoàn tất, chương trình MHP của hạt của quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan khác biết kết quả cuối cùng. Khi thủ tục Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan khác biết kết quả cuối cùng.

### Tôi Có Thể Được Giúp Nộp Đơn Kháng Nghị, Khiếu Nại, hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?

Chương trình MHP của hạt của quý vị sẽ có người giải thích những quy trình này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo một vấn đề hoặc là Khiếu Nại, Kháng Nghị, hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp quý vị biết liệu quý vị có đủ điều kiện yêu cầu quy trình có tên là quy trình 'giải quyết nhanh' hay không, có nghĩa là yêu cầu của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hay sự ổn định của quý vị gặp nguy hiểm. Quý



vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị.

## **Nếu Tôi Cần Được Giúp Giải Quyết Một Vấn Đề Với Chương Trình MHP Của Tôi Nhưng Tôi Không Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Kháng Nghị Thì Sao?**

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ Tiểu Bang nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tìm người phù hợp ở MHP để giúp quý vị tìm cách giải quyết vấn đề thông qua hệ thống MHP. Tiểu Bang có một chương trình Dịch Vụ Thanh Tra Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần (Mental Health Ombudsman Services) có thể cung cấp cho quý vị thông tin về cách hoạt động của hệ thống MHP, giải thích các quyền lợi và lựa chọn của quý vị, và giới thiệu quý vị đến những người khác tại MHP hoặc trong cộng đồng của quý vị là những người có thể giúp quý vị.

MHP của quý vị có trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu xem xét một quyết định được MHP hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị. Quý vị có hai cách yêu cầu xem xét. Một cách là sử dụng quy trình giải quyết Kháng Nghị tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng quy trình Kháng Nghị giải quyết nhanh. Hai hình thức Kháng Nghị này là tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện được Kháng Nghị giải quyết nhanh. Các yêu cầu cụ thể được giải thích bên dưới.

## **Kháng Nghị Tiêu Chuẩn Là Gì?**

Kháng Nghị Tiêu Chuẩn là yêu cầu xem xét một vấn đề quý vị gặp với MHP hoặc nhà cung cấp của quý vị liên quan đến việc từ chối hay thay đổi các dịch vụ mà quý vị cho rằng mình cần. Nếu quý vị yêu cầu Kháng Nghị tiêu chuẩn, MHP có thể mất tối đa 45 ngày để xem xét. Nếu quý vị cho rằng việc chờ 45 ngày sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị, quý vị nên yêu cầu ‘Kháng Nghị giải quyết nhanh.’

Quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp Kháng Nghị trực tiếp, qua điện thoại, hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp Kháng Nghị trực tiếp hoặc qua điện thoại, quý vị phải tiếp theo bằng Kháng Nghị văn bản có chữ ký. Quý vị có thể được giúp viết đơn Kháng Nghị. Nếu quý vị không tiếp theo bằng Kháng Nghị văn bản có ký tên, Kháng Nghị của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày quý vị Kháng Nghị bằng lời là ngày nộp đơn.
- Đảm bảo việc nộp Kháng Nghị không gây bất lợi cho quý vị hay nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, bao gồm một nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, MHP có thể yêu cầu quý vị ký tên vào một mẫu đơn cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục cung cấp phúc lợi cho quý vị sau khi có yêu cầu Kháng Nghị trong khung thời gian bắt buộc, là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết của quý vị được gửi hay phát trực tiếp cho quý vị. Quý vị không phải thanh toán chi phí các dịch vụ được tiếp tục trong khi chờ quyết định Kháng Nghị.

## CÁC QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ (Tiêu Chuẩn và Giải Quyết Nhanh)

- Đảm bảo rằng những cá nhân đưa ra quyết định là có năng lực để quyết định và không liên quan đến cấp xem xét hay quyết định trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế của quý vị, và bất kỳ giấy tờ hay hồ sơ nào khác được xem xét trong quy trình giải quyết kháng nghị, trước và trong quy trình giải quyết kháng nghị.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về dữ liệu hoặc luật pháp, đích thân hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị, hay người đại diện hợp pháp của người thụ hưởng quá cố tham gia với tư cách các bên của kháng nghị.
- Thông báo cho quý vị biết kháng nghị của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị
- Thông báo cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, sau khi hoàn tất quy trình giải quyết Kháng Nghị.

### Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị?

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị cho chương trình MHP của hạt của quý vị:

- Nếu MHP của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp của MHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế. (Xem trang 17 để biết thông tin về tính cần thiết về mặt y tế.)
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu MHP không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn MHP đã đặt ra.
- Nếu quý vị không cho rằng MHP cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ quý vị cần

### Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Bằng Cách Nào?

Hãy gọi cho Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng qua số (213) 738-4949 để được giúp nộp đơn kháng nghị. Chương trình MHP sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp cho quý vị nộp đơn kháng nghị.

### Tôi Có Thể Biết Liệu Kháng Nghị Của Tôi Có Được Quyết Định Hay Không Bằng Cách Nào?

Chương trình MHP của quý vị sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị hoặc đại diện của quý vị về quyết định của họ đối với kháng nghị của quý vị. Thông báo này sẽ có thông tin sau đây:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng nghị
- Ngày đưa ra quyết định về kháng nghị
- Nếu kháng nghị không được giải quyết toàn bộ có lợi cho quý vị, thông báo đó cũng sẽ có thông tin về việc quý vị có quyền yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang và thủ tục nộp yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### **Có Thời Hạn Nộp Đơn Kháng Nghị Hay Không?**

Quý vị phải nộp kháng nghị trong vòng 90 ngày kể từ ngày có hành động mà quý vị kháng nghị khi quý vị nhận được thông báo biện pháp giải quyết (xem trang 20). Lưu ý rằng quý vị sẽ không phải lúc nào cũng nhận được thông báo biện pháp giải quyết. Không có thời hạn nộp kháng nghị khi quý vị không nhận được thông báo biện pháp giải quyết; do đó quý vị có thể nộp đơn vào bất kỳ lúc nào.

### **Kháng Nghị Của Tôi Sẽ Được Quyết Định Khi Nào?**

Chương trình MHP phải quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 45 ngày lịch kể từ khi MHP nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP thấy rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về trường hợp trì hoãn có lợi cho quý vị là khi MHP cho rằng họ có thể phê duyệt kháng nghị của quý vị nếu MHP có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

### **Nếu Tôi Không Thể Chờ 45 Ngày Để Có Quyết Định Về Kháng Nghị Của Tôi Thì Sao?**

Quy trình giải quyết kháng nghị có thể nhanh hơn nếu kháng nghị đủ điều kiện được giải quyết nhanh. (Vui lòng xem phần về Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh ở bên dưới.)

### **Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh Là Gì?**

Kháng nghị giải quyết nhanh là cách nhanh hơn để quyết định về kháng nghị. Quy trình kháng nghị giải quyết nhanh tuân theo một quy trình tương tự như quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng nghị của quý vị phải đáp ứng các yêu cầu nhất định (xem bên dưới).
- Quy trình kháng nghị giải quyết nhanh cũng tuân theo các thời hạn khác với quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn.
- Quý vị có thể yêu cầu bằng lời để được kháng nghị giải quyết nhanh. Quý vị không phải lập yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh bằng văn bản.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh?**

Nếu quý vị cho rằng việc chờ đến 45 ngày để có quyết định kháng nghị tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe của quý vị hay khả năng có được, duy trì hay phục hồi chức năng tối đa, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị

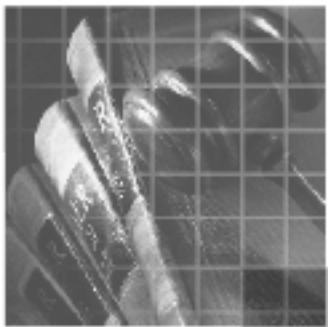


## QUY TRÌNH Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang (Tiêu Chuẩn Và Giải Quyết Nhanh)

giải quyết nhanh. Nếu MHP đồng ý rằng kháng nghị của quý vị đáp ứng các yêu cầu đối với kháng nghị giải quyết nhanh, chương trình MHP của quý vị sẽ giải quyết kháng nghị của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc sau khi MHP nhận được kháng nghị giải quyết nhanh. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP thấy rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Nếu MHP gia hạn khung thời gian này, MHP sẽ cung cấp cho quý vị một bản giải thích bằng văn bản về lý do tại sao phải gia hạn.

Nếu MHP quyết định rằng kháng nghị của quý vị không đủ điều kiện được giải quyết nhanh, chương trình MHP của quý vị sẽ thông báo cho quý vị ngay lập tức bằng lời và sẽ thông báo bằng văn bản trong vòng 2 ngày lịch. Sau đó kháng nghị của quý vị sẽ tuân thủ khung thời gian kháng nghị tiêu chuẩn như mô tả ở đoạn đầu của phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP là kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí kháng nghị giải quyết nhanh, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (xem mô tả quy trình giải quyết khiếu nại bên dưới).

Sau khi MHP giải quyết kháng nghị nhanh của quý vị, MHP sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời và bằng văn bản.



### Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Là Gì?

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một quy trình xem xét độc lập được tiến hành bởi Sở Dịch Vụ Xã Hội California để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị có quyền nhận theo chương trình Medi-Cal.

### Tôi Có Các Quyền Gì Về Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có quyền:

- Có một buổi điều trần trước Sở Dịch Vụ Xã Hội California (cũng được gọi là Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang)
- Được thông báo về cách yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang
- Được thông báo về các quy định điều chỉnh việc đại diện tại buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang
- Tiếp tục nhận được phúc lợi sau khi quý vị có yêu cầu trong quá trình diễn ra quy trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong khung thời gian bắt buộc

### Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể nộp yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:



- Nếu quý vị đã hoàn tất quy trình giải quyết Khiếu Nại và/hoặc Kháng Nghị của MHP.
- Nếu MHP của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp của MHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế. (Xem trang 17 để biết thông tin về tính cần thiết về mặt y tế.)
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu MHP phê duyệt, nhưng MHP cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu MHP không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn MHP đã đặt ra.
- Nếu quý vị không cho rằng MHP cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ quý vị cần

### **Tôi Có Thể Yêu Cầu một Buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Bằng Cách Nào?**

Quý vị có thể trực tiếp yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California. Quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng cách gửi thư đến:

State Hearing Division  
California Department of Social Services  
P.O. Box 9424443, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Để yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị cũng có thể gọi số (800) 952-5253, gửi fax đến (916) 229-4110, hoặc viết thư đến Department of Social Services/State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 19-37, Sacramento, CA 94244-2430.

### **Có Thời Hạn Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?**

Nếu quý vị không nhận được thông báo biện pháp giải quyết, quý vị có thể nộp yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang vào bất kỳ lúc nào.

### **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Hay Không?**

Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa quý vị đã và đang nhận là cần phải tiếp tục và yêu cầu MHP cho phép tiếp tục, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại hình hay tần suất của dịch vụ mà nhà cung cấp đã yêu cầu. Quý vị sẽ luôn nhận được một Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết từ MHP

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

khi xảy ra trường hợp này. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải thanh toán chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi chờ Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Vào năm 2003, một số từ ngữ được sử dụng để mô tả các quy trình MHP để giúp quý vị giải quyết vấn đề với MHP đã có thay đổi. Quý vị không còn có thể yêu cầu có buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang vào bất kỳ lúc nào trong quy trình Khiếu Nại hoặc Kháng Nghị.

### **Tôi Phải Làm Gì Nếu Tôi Muốn Tiếp Tục Nhận Các Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang?**

Nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ trong khi diễn ra quy trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo biện pháp giải quyết được gửi hay phát trực tiếp cho quý vị.

### **Nếu Tôi Không Thể Chờ 90 Ngày Để Có Quyết Định Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang Tôi Thì Sao?**

Quý vị có thể yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang giải quyết nhanh (nhanh hơn) nếu quý vị cho rằng khung thời gian 90 ngày bình thường sẽ gây ra những vấn đề nghiêm trọng đối với sức khỏe tâm thần của mình, bao gồm các vấn đề về khả năng của quý vị trong việc có được, duy trì, hay phục hồi các chức năng sống quan trọng. Sở Dịch Vụ Xã Hội, Ban Điều Trần Của Tiểu Bang, sẽ xem xét yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của quý vị và quyết định xem yêu cầu đó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần giải quyết nhanh của quý vị được duyệt, một buổi điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần Của Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

### **Khiếu Nại Là Gì?**

Khiếu nại là sự bày tỏ không hài lòng về bất kỳ thứ gì liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị mà không phải là các vấn đề được điều chỉnh bởi các quy trình Kháng Nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang (xem trang 23 và 26 để biết thông tin về các quy trình Kháng Nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang).

Quy trình giải quyết khiếu nại sẽ:

- Gồm có các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép quý vị trình bày khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Không gây bất lợi cho quý vị hay nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, bao gồm một nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, MHP có thể yêu cầu quý vị ký tên vào một mẫu đơn cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.
- Đảm bảo rằng những cá nhân đưa ra quyết định là có năng lực để quyết định và không liên quan đến cấp xem xét hay quyết định trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, MHP của quý vị và nhà cung cấp của quý vị
- Giải quyết kháng nghị của quý vị trong khung thời gian bắt buộc.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho MHP nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa quý vị đang nhận từ MHP hoặc có một vấn đề khác liên quan đến MHP.

### **Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?**

Hãy gọi cho Các Dịch Vụ Dành Cho Người Thụ Hưởng qua số (213) 738-4949. Chương trình MHP sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp cho quý vị nộp đơn khiếu nại. Có thể khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời không cần phải tiếp theo bằng văn bản.

### **Tôi Có Thể Biết Được Liệu MHP Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi Hay Không Bằng Cách Nào?**

MHP sẽ thông báo cho quý vị biết họ đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.

### **Khi Nào Khiếu Nại Của Tôi Sẽ Được Quyết Định?**

MHP phải đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày quý vị nộp khiếu nại. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MHP thấy rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về trường hợp trì hoãn có thể có lợi cho quý vị là khi MHP cho rằng họ có thể phê duyệt khiếu nại của quý vị nếu MHP có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

### **Tôi Có Thể Biết Được Liệu MHP Đã Có Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Không Bằng Cách Nào?**

Khi một quyết định được đưa ra về khiếu nại của quý vị, MHP sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu MHP không thông báo đúng hạn cho quý vị hay bất kỳ **bên bị** ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại, thì MHP sẽ cung cấp cho quý vị thông báo biện pháp giải quyết cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. MHP của quý vị sẽ gửi thông báo biện pháp giải quyết cho quý vị vào ngày hết hạn khung thời gian đó.

### **Có Thời Hạn Nộp Đơn Khiếu Nại Hay Không?**

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

## Quý Vị Có Những Quyền Gì?

Là một người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, quý vị có quyền nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết về mặt y tế từ MHP. Khi tiếp cận các dịch vụ này, quý vị có quyền:



- Được đối xử tôn trọng bản thân quý vị và tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận được thông tin về các lựa chọn điều trị và biện pháp thay thế khả dụng; và được trình bày theo cách quý vị hiểu được.
- Tham gia các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Không bị giới hạn hay cô lập như một cách ép buộc, kỷ luật, đảm bảo sự tiện lợi, trừng phạt hay trả thù như mô tả trong các quy định của liên bang về việc sử dụng những giới hạn và cô lập tại các cơ sở như bệnh viện, cơ sở điều dưỡng và cơ sở điều trị tâm thần nội trú nơi quý vị nằm lại qua đêm để được điều trị.
- Yêu cầu và nhận được một bản sao hồ sơ y tế của mình và yêu cầu sửa đổi hay điều chỉnh hay sửa đổi hồ sơ của quý vị.
- Nhận được thông tin trong tập tài liệu này về các dịch vụ được MHP chi trả, các nghĩa vụ khác của MHP và các quyền của quý vị như mô tả ở đây. Quý vị cũng có quyền nhận được thông tin này và các thông tin khác được MHP cung cấp cho quý vị ở một hình thức dễ hiểu. Ví dụ như, điều này có nghĩa là MHP phải cung cấp thông tin bằng văn bản của họ ở các ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất 5 phần trăm hay 3,000 hội viên Medi-Cal đủ điều kiện, dựa trên con số thấp hơn, ở hạt của chương trình MHP và cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí đối với các ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là MHP phải cung cấp các tài liệu khác nhau cho người có nhu cầu đặc biệt, chẳng hạn như người khiếm thị hoặc có thị giác hạn chế hoặc người có vấn đề về khả năng đọc.
- Nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình MHP tuân thủ các yêu cầu của hợp đồng của họ với Tiểu Bang ở các khu vực có dịch vụ, đảm bảo khả năng và dịch vụ đầy đủ, điều phối và tính liên tục trong chăm sóc, và chi trả cũng như cho phép các dịch vụ. Chương trình MHP phải:
  - Thực hiện và có hợp đồng bằng văn bản với số lượng các nhà cung cấp đầy đủ để đảm bảo rằng những hội viên Medi-Cal nào đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể nhận được các dịch vụ đó một cách kịp thời.
  - Chi trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới cho quý vị một cách kịp thời, nếu MHP không có nhân viên hay nhà cung cấp có hợp đồng là những người có thể cung cấp các dịch vụ đó. "Nhà cung cấp ngoài mạng lưới" có nghĩa là một nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của MHP. MHP phải đảm bảo quý vị không thanh toán thêm bất kỳ khoản gì để gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

- Đảm bảo các nhà cung cấp có năng lực cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà các nhà cung cấp đó đã đồng ý cung cấp.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà MHP chi trả có số lượng, thời lượng và phạm vi đủ để đáp ứng nhu cầu của các hội viên Medi-Cal đủ điều kiện mà họ phục vụ. Điều này bao gồm đảm bảo rằng hệ thống cho phép thanh toán của MHP là dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và sử dụng các quy trình đảm bảo công bằng khi áp dụng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp của họ thực hiện đánh giá đầy đủ về những cá nhân có thể nhận được dịch vụ và làm việc với những người sẽ nhận được dịch vụ để phát triển một kế hoạch điều trị gồm có các mục tiêu điều trị và các dịch vụ sẽ được cung cấp.
- Cung cấp ý kiến thứ hai của một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có năng lực trong mạng lưới của MHP, hoặc một người ngoài mạng lưới, miễn phí cho quý vị.
- Điều phối các dịch vụ mà họ cung cấp với các dịch vụ đang được cung cấp cho một người thông qua một chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, để đảm bảo quyền riêng tư của từng cá nhân nhận dịch vụ được bảo vệ như cho biết trong các quy định của liên bang về bảo mật thông tin sức khỏe.
- Cung cấp sự tiếp cận chăm sóc kịp thời, bao gồm cung cấp dịch vụ 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một điều kiện tâm thần cần cấp cứu hoặc một điều kiện khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Tham gia nỗ lực của Tiểu Bang trong việc tăng cường cung cấp dịch vụ một cách có ý thức văn hóa cho tất cả hội viên, bao gồm những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có xuất thân văn hóa và sắc tộc đa dạng.

Chương trình MHP của quý vị phải đảm bảo biện pháp điều trị của quý vị không bị ảnh hưởng xấu vì quý vị sử dụng các quyền của mình. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị phải tuân thủ các điều luật hiện hành của Liên Bang và Tiểu Bang (chẳng hạn: Khoản VI của Đạo Luật Dân Quyền (Civil Rights Act) năm 1964 được thực hiện bởi các quy định ở 45 CFR phần 80; Đạo Luật Cấm Phân Biệt Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 được thực hiện bởi các quy định tại 45 CFR phần 91; Đạo Luật Phục Hồi (Rehabilitation Act) năm 1973; và Khoản II và III của Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act)) cũng như các quyền được mô tả ở đây. Quý vị có các quyền khác theo luật pháp tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần và có thể muốn liên hệ Công Tác Viên Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân của hạt của quý vị (hãy gọi cho sở chăm sóc sức khỏe tâm thần của hạt của quý vị có trong danh bạ điện thoại địa phương và yêu cầu được gặp Công Tác Viên Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân) nếu có thắc mắc cụ thể.



# GIẤY CHỈ THỊ TRƯỚC

## Giấy Chỉ Thị Trước Là Gì?

Quý vị có quyền lập giấy chỉ thị trước. Giấy chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị, được luật pháp California công nhận. Nó thường cho biết quý vị muốn dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp như thế nào, hoặc cho biết quý vị muốn đưa ra các quyết định gì, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói. Đôi khi quý vị có thể nghe giấy chỉ thị trước được mô tả như một ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền.

Luật pháp California định nghĩa giấy chỉ thị trước là hướng dẫn hoặc giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời hoặc văn bản (một tài liệu bằng văn bản cho phép một người đưa ra các quyết định cho quý vị). Tất cả các chương trình MHP phải có các chính sách về giấy chỉ thị trước. Chương trình MHP của quý vị có thể cung cấp cho bất kỳ người lớn nào đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông tin bằng văn bản về các chính sách của MHP về giấy chỉ thị trước và một bản mô tả về luật hiện hành của tiểu bang, nếu người lớn đó yêu cầu thông tin này. Nếu quý vị muốn yêu cầu thông tin này, quý vị nên gọi cho số điện thoại miễn phí của chương trình MHP của quý vị, được ghi ở phần trước của tập tài liệu này để biết thêm thông tin.

Giấy chỉ thị trước được thiết kế để cho phép mọi người kiểm soát việc điều trị của chính mình, nhất là khi họ không thể cho biết hướng dẫn về sự chăm sóc của bản thân họ. Đây là một tài liệu pháp lý cho phép mọi người cho biết trước mong muốn của họ là gì, nếu họ không thể đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe. Điều này có thể gồm có những việc như quyền chấp nhận hay từ chối điều trị y tế, phẫu thuật, hay lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Tại California, giấy chỉ thị trước gồm có hai phần:

1. Sự chỉ định của quý vị về một người đại diện (cá nhân) để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị; và
2. Các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý vị

Nếu quý vị có khiếu nại về các yêu cầu giấy chỉ thị trước, quý vị có thể liên hệ Sở Y Tế California Department of Public Health, Licensing and Certification Division, bằng cách gọi số (800) 236-9747 hoặc gửi thư đến địa chỉ P.O. Box 997434, MS 3202, Sacramento, California 95899-7434





## Tại Sao Những Cân Nhắc Về Văn Hóa Và Sự Tiếp Cận Ngôn Ngữ Lại Quan Trọng?

Một hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần có kiến thức về văn hóa bao gồm các kỹ năng, thái độ và chính sách đảm bảo nhu cầu của mọi người đều được đáp ứng trong một xã hội có các giá trị, niềm tin và thiên hướng đa dạng, và có các chủng tộc, tôn giáo và ngôn ngữ khác nhau. Nó là một hệ thống cải thiện chất lượng chăm sóc cho tất cả người dân đa dạng của California và cung cấp cho họ sự hiểu biết và tôn trọng những khác biệt đó.

Chương trình MHP của hạt của quý vị có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa có cân nhắc văn hóa và ngôn ngữ cho những người mà họ phục vụ. Ví dụ như: những người không nói tiếng Anh hoặc nói tiếng Anh hạn chế có quyền nhận được dịch vụ bằng ngôn ngữ ưa dùng của mình và có quyền yêu cầu thông dịch viên. Nếu có yêu cầu về thông dịch viên, phải cung cấp thông dịch viên miễn phí. Những người tìm dịch vụ không cần phải mang theo thông dịch viên riêng. Cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch về các quyền lợi, phúc lợi và biện pháp điều trị của quý vị bằng ngôn ngữ quý vị ưa dùng. Thông tin cũng được cung cấp ở các hình thức thay thế nếu một người không biết đọc hay có khó khăn về thị giác. Phần trước của tập tài liệu này cho quý vị biết cách nhận được thông tin này. Chương trình MHP của hạt của quý vị phải:

- Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bằng ngôn ngữ quý vị ưa dùng.
- Cung cấp các bản đánh giá và biện pháp điều trị thích hợp về mặt văn hóa.
- Cung cấp một sự kết hợp các phương pháp cụ thể về mặt văn hóa để đáp ứng các nhu cầu văn hóa khác nhau tồn tại trong hạt của chương trình MHP để tạo ra một hệ thống an toàn và đáp ứng nhu cầu văn hóa.
- Có nỗ lực giảm thiểu rào cản ngôn ngữ.
- Có nỗ lực giải quyết các nhu cầu cụ thể về văn hóa của những người nhận dịch vụ.
- Cung cấp dịch vụ một cách cân nhắc về các quan điểm cụ thể theo văn hóa về bệnh tật và sức khỏe.
- Cân **nhắc thế giới quan** của quý vị trong việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa.
- Có một quy trình để dạy nhân viên và các nhà thầu của MHP về **việc sống với** bệnh tâm thần có nghĩa là gì từ quan điểm của người bị bệnh tâm thần.
- Cung cấp một danh sách các dịch vụ văn hóa/ngôn ngữ được cung cấp thông qua chương trình MHP của quý vị.
- Cung cấp một danh sách các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa và các dịch vụ khác của MHP được cung cấp bằng ngôn ngữ chính của quý vị (được sắp xếp theo địa điểm và dịch vụ được cung cấp).

*Những người không nói tiếng Anh hoặc nói tiếng Anh hạn chế có quyền nhận được dịch vụ bằng ngôn ngữ ưa dùng của mình và có quyền yêu cầu thông dịch viên.*

- Cung cấp dịch thông dịch miễn phí. Quy định này áp dụng cho mọi ngôn ngữ không phải tiếng Anh.
- Cung cấp thông tin bằng văn bản bằng các ngôn ngữ đích, các hình thức thay thế, và theo cách thích hợp, có cân nhắc những nhu cầu đặc biệt của những người, ví dụ như, khiếm thị hoặc có trình độ đọc hạn chế.
- Cung cấp một số điện thoại miễn phí toàn tiểu bang hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, có khả năng cung cấp bằng ngôn ngữ của quý vị để cung cấp thông tin cho quý vị về cách tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Trường hợp này bao gồm các dịch vụ cần thiết để điều trị điều kiện khẩn cấp của quý vị, và cách sử dụng các quy trình giải quyết vấn đề của MHP và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Tìm hiểu ít nhất một lần mỗi năm liệu những người đến từ các cộng đồng đa dạng về văn hóa, sắc tộc và ngôn ngữ có tự xem họ là nhận được cùng lợi ích từ những dịch vụ giống như đại chúng hay không.



# Các Dịch Vụ Có Thể Được Cung Cấp Cho Quý Vị Bằng Cách Nào

## Tôi Có Thể Nhận Được Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Bằng Cách Nào?

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể nhận được dịch vụ bằng cách tự yêu cầu MHP cung cấp các dịch vụ đó. Quý vị có thể gọi số miễn phí của chương trình MHP của quý vị được ghi ở phần trước của tập tài liệu này. Phần trước của tập tài liệu này và phần có tên là "Các Dịch Vụ" ở trang 9 của tập tài liệu này sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ và cách nhận được các dịch vụ đó từ chương trình MHP của quý vị.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình MHP của quý vị để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa bằng các cách khác. Chương trình MHP của quý vị phải chấp nhận giấy giới thiệu về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa của các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác là những người cho rằng quý vị có thể cần các dịch vụ này và của chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal của quý vị, nếu quý vị là hội viên. Thông thường, nhà cung cấp hay chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal sẽ cần có sự cho phép của quý vị hay sự cho phép của cha mẹ hay người chăm sóc của một đứa trẻ để viết giấy giới thiệu, trừ phi là trường hợp cấp cứu. Những cá nhân và tổ chức khác cũng có thể viết giấy giới thiệu đến MHP, bao gồm các trường học; các sở dịch vụ phúc lợi hoặc xã hội của hạt; người bảo hộ, người giám hộ hay thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

## Tôi Có Thể Tìm Được Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Mình Cần Bằng Cách Nào?

Một số chương trình MHP đòi hỏi quý vị phải xin phép của chương trình MHP của hạt của quý vị trước khi liên hệ một nhà cung cấp dịch vụ. Một chương trình MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp sẵn sàng thăm khám cho quý vị. Các chương trình MHP khác cho phép quý vị trực tiếp liên hệ một nhà cung cấp. Chương trình MHP có thể áp dụng một số giới hạn về lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Chương trình MHP của hạt của quý vị phải cho quý vị có cơ hội chọn trong số ít nhất hai nhà cung cấp khi lần đầu quý vị bắt đầu nhận dịch vụ, trừ phi MHP có lý do chính đáng tại sao họ không thể cho quý vị lựa chọn, ví dụ như, chỉ có một nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ quý vị cần. Chương trình MHP của quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Khi quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, MHP phải cho phép quý vị chọn trong số ít nhất hai nhà cung cấp, trừ phi có lý do chính đáng.

Đôi khi, các nhà cung cấp có hợp đồng của MHP tự rời khỏi MHP hoặc theo yêu cầu của MHP. Khi xảy ra trường hợp này, MHP phải có nỗ lực vì thiện chí để cung cấp thông báo bằng văn bản chấm dứt hợp đồng của một nhà cung cấp có hợp đồng của MHP trong vòng 15 ngày sau khi nhận hay gửi thông báo chấm dứt, cho từng cá nhân đang nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ nhà cung cấp đó.



Vui lòng xem danh bạ nhà cung cấp sau phần này để biết thêm thông tin về chủ đề này, hoặc phần trước của tập tài liệu này có thông tin về quy trình phê duyệt hay giới thiệu cụ thể của chương trình MHP của quý vị.

## Sau Khi Tìm Được Một Nhà Cung Cấp, Chương Trình MHP Có Thể Thông Báo Cho Nhà Cung Cấp Biết Tôi Nhận Được Các Dịch Vụ Gì Hay Không?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và MHP đều tham gia quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua MHP bằng cách tuân thủ các tiêu chí cần thiết về mặt y tế và danh sách các dịch vụ được chi trả (xem trang 17 và 10). Đôi khi MHP sẽ đề quý vị và nhà cung cấp của quý vị tự quyết định. Lúc khác, chương trình MHP có thể đòi hỏi nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chương trình MHP xem xét các lý do mà nhà cung cấp cho rằng quý vị cần nhận dịch vụ trước khi các dịch vụ đó được cung cấp. Chương trình MHP phải sử dụng một chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần có năng lực để tiến hành xem xét. Quy trình xem xét này được gọi là quy trình cho phép thanh toán MHP. Tiểu Bang đòi hỏi chương trình MHP phải có một quy trình cho phép đối với các dịch vụ điều trị ban ngày tăng cường, phục hồi ban ngày và trị liệu hành vi (TBS).

Quy trình cho phép của MHP phải tuân thủ những thời hạn cụ thể. Đối với quy trình cho phép tiêu chuẩn, MHP phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày lịch. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có yêu cầu hoặc nếu MHP cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị là vì lợi ích của quý vị, thời hạn này có thể được gia hạn tối đa thêm 14 ngày lịch. Ví dụ về khi việc gia hạn có thể là vì lợi ích của quý vị là khi MHP cho rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị nếu MHP có thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu nếu không có thông tin đó. Nếu MHP gia hạn thời hạn, MHP sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho quý vị biết.

Nếu nhà cung cấp của quý vị hoặc MHP cho rằng tính mạng, sức khỏe hay khả năng của quý vị trong việc có được, duy trì hay phục hồi chức năng tối đa gặp nguy hiểm nếu tuân theo khung thời gian 14 ngày, MHP phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có yêu cầu hoặc nếu MHP cho rằng việc nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị là vì lợi ích của quý vị, thời hạn này có thể được gia hạn tối đa thêm 14 ngày lịch nữa.

Nếu MHP không đưa ra quyết định trong thời hạn bắt buộc đối với yêu cầu cho phép tiêu chuẩn hoặc giải quyết nhanh, MHP phải gửi cho quý vị Thông Báo Biện Pháp Giải Quyết cho biết rằng các dịch vụ đó bị từ chối và cho biết quý vị có thể nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang (xem trang 26).

Quý vị có thể hỏi MHP để biết thêm thông tin về quy trình cho phép của họ. Hãy tham khảo phần trước của tập tài liệu này để biết cách yêu cầu thông tin. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp kháng nghị cho MHP hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang (xem trang 26).

*Nếu quý vị không nhận được danh sách các nhà cung cấp cùng với tập tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu MHP gửi cho quý vị một danh sách bằng cách gọi cho số điện thoại miễn phí của MHP nằm ở phần trước của tập tài liệu này.*

## **Chương Trình MHP Của Tôi Sử Dụng Các Nhà Cung Cấp Nào?**

Hầu hết các chương trình MHP sử dụng các loại nhà cung cấp khác nhau để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Những nhà cung cấp này bao gồm:

**Các Nhà Cung Cấp Là Cá Nhân:** Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần, chẳng hạn như các bác sĩ, có hợp đồng với chương trình MHP của hạt của quý vị để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại một phòng khám và/hoặc môi trường trong cộng đồng.

**Các Nhà Cung Cấp Nhóm:** Đây là các nhóm chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần, là một nhóm các chuyên gia, có hợp đồng với chương trình MHP của hạt của quý vị để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại một phòng khám và/hoặc môi trường trong cộng đồng.

**Các Nhà Cung Cấp Là Tổ Chức:** Đây là các phòng khám sức khỏe tâm thần, các cơ quan hay cơ sở do MHP sở hữu hay điều hành hoặc có hợp đồng với chương trình MHP của hạt của quý vị để cung cấp dịch vụ tại phòng khám và/hoặc môi trường trong cộng đồng.

**Các Nhà Cung Cấp Là Bệnh Viện:** Quý vị có thể được chăm sóc hay phục vụ tại một bệnh viện. Trường hợp này có thể là một phần của điều trị cấp cứu, hoặc vì MHP của quý vị cung cấp các dịch vụ quý vị cần trong dạng môi trường này.

Nếu quý vị mới tham gia chương trình MHP, một danh sách hoàn chỉnh về các nhà cung cấp trong chương trình MHP của hạt của quý vị sau phần này của tập tài liệu có thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà họ cung cấp, và những thông tin khác để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ khả dụng ở các nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp, hãy gọi số điện thoại miễn phí của chương trình MHP của quý vị nằm ở phần trước của tập tài liệu này.



## Lưu ý



## Các Liên Kết Web

Chương trình Medi-Cal của Tiểu Bang California:

<http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome>

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Tiểu Bang California:

<http://www.dmh.ca.gov>

Sở Y Tế Tiểu Bang California:

<http://www.dhs.ca.gov>

Các Tài Nguyên Trực Tuyến về Sức Khỏe:

<http://www.dhs.ca.gov/home/hsites/>

Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ:

<http://www.os.dhhs.gov>

Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ,  
Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Drogen Ch�t và  
Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần:

<http://www.samhsa.gov>

**LÀ NGƯỜI THỤ HƯỞNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH, BẠN CÓ CÁC QUYỀN LỢI SAU:**

- Được đối xử tôn trọng cũng như được cân nhắc đến nhân phẩm và sự riêng tư của bạn;
- Được nhận thông tin về các phương án điều trị sẵn có và lựa chọn thay thế, được trình bày dễ hiểu và phù hợp với điều kiện của bạn;
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến vấn đề sức khỏe của bản thân, trong đó có quyền từ chối điều trị;
- Được miễn trừ bất kỳ hình thức giam giữ hoặc cách ly nào được sử dụng như một phương tiện để cưỡng chế, kỷ luật, lợi dụng hoặc nhằm trả đũa;
- Có thể yêu cầu và được nhận bản sao Hồ sơ y tế cá nhân, và có thể đề nghị sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ;
- Nhận các thông tin phù hợp với quy định tại Đề mục 42, CFR, Mục 438.10 trong đó mô tả các yêu cầu về thông tin;
- Được sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp với quy định tại Đề mục 42, CFR, mục 438.206 đến 438.210, trong đó nêu yêu cầu về cơ sở dịch vụ và tính sẵn sàng, sự đảm bảo hiệu suất và dịch vụ hợp lý, sự phối hợp và tính liên tục của dịch vụ chăm sóc, bảo hiểm và ủy quyền dịch vụ.

**Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles**  
**Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân**  
**(213) 738- 4949 –Khiếu nại và Kháng cáo Không Liên**  
**quan tới Bệnh viện**  
**(213) 738- 4888 –Khiếu nại và Kháng cáo Liên quan tới**  
**bệnh viện**

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

**Quận Los Angeles**  
**Ban Kiểm Soát**  
**Hilda L. Solis**  
**Mark Ridley-**  
**Thomas**  
**Sheila Kuehl**  
**Janice Hahn**  
**Kathryn Barger**



**Quận Los Angeles**  
**Sở Sức khỏe Tâm thần**  
**Văn phòng Biện hộ Quyền lợi**  
**Bệnh nhân**

**Khiếu nại & Kháng cáo**  
**không liên quan tới bệnh viện**  
**(213) 738-4949**

**Khiếu nại & Kháng cáo**  
**liên quan tới bệnh viện**  
**(213) 738-4888**  
**(800) 700-9996**

**QUẬN**  
**LOS ANGELES**  
**SỞ SỨC KHỎE**  
**TÂM THẦN**



**THỦ TỤC**  
**KHIẾU NẠI &**  
**KHÁNG CÁO**

**CẨM NANG**  
**DÀNH CHO**  
**BỆNH NHÂN**



## THỦ TỤC KHIẾU NẠI & KHÁNG CÁO

Sở Sức khỏe Tâm thần chịu trách nhiệm về Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Địa phương (MHP) của Quận Los Angeles. Nếu bạn đang được nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt theo Chương trình MHP, bạn có quyền được tiếp cận các dịch vụ phù hợp với tình trạng sức khỏe, văn hóa, ngôn ngữ, giới tính và tuổi tác của mình. Bạn sẽ được sử dụng các dịch vụ đó theo quyết định của chính bạn và của nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của bạn. Chúng tôi khuyến khích các bạn tích cực tham gia vào quá trình điều trị của mình, và bày tỏ những mối quan ngại của bạn thông qua các thủ tục khiếu nại.

### QUY TRÌNH KHIẾU NẠI:

Bạn có thể trình bày khiếu nại của mình bằng cách trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc đại diện của Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Bạn có thể yêu cầu sự hỗ trợ từ phía Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân. Một người biện hộ sẽ làm việc với bạn để giải quyết mọi vấn đề của bạn với nhà cung cấp dịch vụ.

Bạn có thể liên hệ với người biện hộ của Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân tại:

- **(213) 738-4949** để khiếu nại và kháng cáo không liên quan tới bệnh viện
- **(213) 738-4888** để khiếu nại và kháng cáo liên quan tới bệnh viện.

Bạn có thể thực hiện khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản vào bất cứ lúc nào. Bạn có thể lấy mẫu đơn khiếu nại từ cơ quan cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc từ Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân.

Bạn cũng được phép ủy quyền cho người khác thực hiện khiếu nại thay bạn.

Bạn sẽ không phải chịu bất kỳ sự kỳ thị hay bất kỳ án phạt nào do nộp đơn khiếu nại.

### VỚI NGƯỜI THỤ HƯỞNG CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Bạn có quyền nộp **Đơn khiếu nại** tới Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân hoặc yêu cầu một **Phiên Điều trần Công bằng Tiểu bang** nếu MHP từ chối, cắt giảm, thay đổi hoặc chấm dứt thanh toán dịch vụ sức khỏe tâm thần của bạn cho dù bạn có nhận được **Thông báo Thực thi (NOA)** từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe của bạn hay không. **NOA** là tài liệu do nhà cung cấp dịch vụ gửi cho người thụ hưởng để thông báo về những thay đổi dịch vụ.

**PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG TIỂU BANG** là một đánh giá độc lập được tiến hành bởi Sở Dịch vụ Xã hội Tiểu bang. Buổi điều trần nhằm mục đích đảm bảo bạn sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà bạn có quyền được hưởng theo chương trình MHP.

Bạn chỉ được quyền yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng Tiểu bang nếu bạn là đối tượng nhận Medi-Cal, và chỉ khi bạn hoàn tất thủ tục Khiếu nại của MHP.

Nếu bạn muốn đề nghị một Phiên Điều trần Công bằng Tiểu bang, bạn phải gửi yêu cầu trong vòng 30 ngày kể từ khi bạn nhận

được thư **Thông báo Thực thi**. Bạn được phép gia hạn 14 ngày bổ sung.

### HỖ TRỢ THANH TOÁN TẠM THỜI

Khi bạn nhận được một **Thông báo Thực thi**, bạn có quyền được hưởng **Hỗ trợ thanh toán tạm thời** nếu bạn liên hệ với Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân trong vòng 10 ngày. *Hỗ trợ tạm thời* này sẽ giúp bạn tiếp tục được hưởng dịch vụ sức khỏe tâm thần từ MHP khi bạn đang trong quá trình chờ Điều trần Công bằng Tiểu bang.

Nếu bạn nhận được **Thông báo Thực thi**, bạn cũng có thể yêu cầu được nhanh chóng giải quyết **Khiếu nại** của mình do hoàn cảnh khó khăn.

Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân sẽ hỗ trợ bạn yêu cầu Điều trần Công bằng Tiểu bang. Để tự mình yêu cầu một cuộc Điều trần Công bằng Tiểu bang, hãy gọi số (800) 952-5253 hoặc viết thư về:

*Bạn Xét xử theo Thủ tục Hành chính  
Sở Dịch vụ Xã hội Tiểu bang, số 744  
P Street, Mail Station 19-37,  
Sacramento, CA 95814*

### DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN BIỆT CÓ SẴN:

Dịch vụ điều trị tâm thần nội trú  
Dịch vụ nghiên cứu và điều trị bệnh tâm thần  
Dịch vụ điều trị tâm lý  
Quản lý các trường hợp đặc biệt  
Khám sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị sớm và định kỳ, (EPSDT)  
Dịch vụ phục hồi chức năng  
Dịch vụ điều dưỡng chăm sóc tâm thần.

## CÁCH LIÊN HỆ VỚI DỊCH VỤ

Hãy gọi cho Trung tâm viễn thông ACCESS qua số (800) 854-7771. Với dịch vụ TDD/TTY, xin gọi (562) 651-2549.

Để có danh sách các cung cấp dịch vụ, hãy gọi ACCESS hoặc Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân tại số (213) 738- 4949, hoặc truy cập vào trang web của DMH:

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

### THÔNG TIN QUAN TRỌNG:

- Để yêu cầu thay đổi Nhà cung cấp, bạn có thể liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp của bạn hoặc gọi cho Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân.
- Quyền được giữ bí mật của bạn sẽ được bảo vệ mọi lúc theo pháp luật Tiểu bang và Liên bang.
- Tài liệu này và các tài liệu liên quan còn có các định dạng thay thế khác.
- Nếu muốn yêu cầu tài liệu ở định dạng khác, bạn có thể liên hệ với Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân tại số (800) 700-9996 hoặc (213) 738-4888.
- Người có khuyết tật giọng nói hoặc khiếm thính có thể liên lạc qua Dịch vụ Tiếp sức California tại số (800) 735-2929.
- Sở Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles không phân biệt đối xử với người khuyết tật trong việc tiếp nhận và tiếp cận với các dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động của sở.

### BẠN CÓ QUYỀN YÊU CẦU DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH MIỄN PHÍ

**SỞ SỨC KHỎE TÂM THẦN – QUẬN LOS ANGELES**  
**VĂN PHÒNG BIỆN HỘ QUYỀN LỢI BỆNH NHÂN**

**Thông tin Bảo mật của Khách hàng: Xem thêm Bộ Luật Phúc lợi  
và Định chế Mục 5328**

**MÀU KHÁNG CÁO HOẶC KHIẾU NẠI VÀ ỦY QUYỀN**  
**CỦA KHÁCH HÀNG/NGƯỜI THU THƯỜNG**

**Quý vị có thể đệ trình ĐƠN KHÁNG CÁO bất kỳ lúc nào.  
Quý vị có thể ủy quyền bất kỳ cá nhân khác thay mặt quý vị.**

**Quý vị có quyền đệ trình hồ sơ ĐƠN KHIẾU NẠI tới Văn phòng Biện hộ  
Quyền lợi Bệnh nhân hoặc yêu cầu BUỔI ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG  
CẤP TIỂU BANG nếu Chương trình Sức khỏe Tâm thần ở Địa phương:**

- 1. Từ chối hoặc hạn chế cấp phép cho dịch vụ được yêu cầu;**
- 2. Giảm bớt, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ đã được cấp phép trước đó;**
- 3. Từ chối, một phần hoặc toàn bộ, thanh toán một dịch vụ;**
- 4. Thay đổi dịch vụ hoặc không thể cung cấp dịch vụ một cách kịp thời;**
- 5. Không thể thực hiện đúng khung thời gian về việc sắp xếp kháng cáo  
cơ bản, giải pháp cho khiếu nại cơ bản, hoặc giải pháp cho khiếu nại  
nhanh.**

**Chỉ những khách hàng được nhận dịch vụ Medi-Cal và đã hoàn tất  
thủ tục Khiếu nại của MHP mới có quyền yêu cầu một Phiên Điều trần  
cấp Tiểu bang.**

**Tên người Kháng cáo hoặc Khiếu nại**

|    |     |         |           |                 |
|----|-----|---------|-----------|-----------------|
| HỌ | TÊN | TÊN ĐỆM | NGÀY SINH | SỐ THẺ MEDI-CAL |
|----|-----|---------|-----------|-----------------|

|         |           |      |        |              |
|---------|-----------|------|--------|--------------|
| ĐỊA CHỈ | THÀNH PHỐ | BANG | MÃ ZIP | ĐT NHÀ RIÊNG |
|---------|-----------|------|--------|--------------|

**Kháng cáo hoặc Khiếu nại tới**

|                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| TÊN BAN NGÀNH/CƠ QUAN/CHƯƠNG TRÌNH | SỐ ĐIỆN THOẠI |
|------------------------------------|---------------|

|         |           |      |        |
|---------|-----------|------|--------|
| ĐỊA CHỈ | THÀNH PHỐ | BANG | MÃ ZIP |
|---------|-----------|------|--------|



**MÀU KHÁNG CÁO/KHIẾU NẠI & ỦY QUYỀN CHO NGƯỜI THU HƯỞNG/KHÁCH HÀNG**  
**(Tiếp)**

Quý vị sẽ không phải nhận bất kỳ sự đối xử phân biệt hoặc sự trừng phạt nào khi đệ trình hồ sơ kháng cáo hoặc khiếu nại. Danh tính của quý vị sẽ luôn được bảo mật theo luật Tiểu bang và Liên bang.

**DIỄN ĐẠT NỘI DUNG KHÁNG CÁO hoặc KHIẾU NẠI:** (Vui lòng gửi văn bản hỗ trợ cho việc Kháng cáo hoặc Khiếu nại. Dùng thêm giấy nếu cần.)

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

**Chữ ký Khách hàng/Đại diện của Khách hàng**

**Ngày tháng**

**Nếu văn bản được ký bởi người đại diện riêng của khách hàng, vui lòng chỉ rõ mối quan hệ và việc ủy quyền thực hiện.**

**Vui lòng đọc và ký vào bản Ủy quyền Sử dụng và Tiết lộ Thông tin Y tế ở trang 3 và 4 để Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân thuộc Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles điều tra về Kháng cáo hoặc Khiếu nại của quý vị.**

## **MÀU KHÁNG CÁO/KHIẾU NẠI & ỦY QUYỀN CHO NGƯỜI THU HƯỞNG/KHÁCH HÀNG** (Tiếp)

### **ỦY QUYỀN SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ:**

Một khi quý vị ký vào văn bản này, quý vị cho phép Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân thuộc Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles điều tra về Kháng cáo hoặc Khiếu nại của quý vị. Việc Ủy quyền này sẽ cho phép cơ quan chăm sóc sức khỏe của quý vị tiết lộ các thông tin y tế sau đây cho Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân thuộc Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles để điều tra về Kháng cáo hoặc Khiếu nại của quý vị:

- **Hồ sơ khám chữa bệnh trong quá khứ và hiện tại; và**
- **Các thông tin khác liên quan đến việc kháng cáo hoặc khiếu nại và/hoặc việc từ chối hoặc các quyền.**

#### **Thời hạn:**

Bản Ủy quyền này sẽ hết hạn vào ngày Kháng cáo hoặc khi Khiếu nại của quý vị được giải quyết.

#### **Quyền lợi của Quý vị Liên quan đến bản Ủy quyền này:**

Nếu quý vị chấp thuận và ký vào bản Ủy quyền này, quý vị sẽ được giữ bản sao có chữ ký trên đó.

Quý vị không bắt buộc phải ký bản Ủy quyền này, việc từ chối của quý vị sẽ không ảnh hưởng tới khả năng được tiếp nhận điều trị.

Quý vị có thể thu hồi hoặc hủy bỏ bản Ủy quyền cho phép sử dụng thông tin y tế của mình bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản cho Sở Sức Khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles. Quý vị phải ký vào yêu cầu thu hồi và gửi thư hoặc giao thư tới:

**Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles  
Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân  
550 South Vermont Avenue  
Los Angeles, CA 90020**

Trong trường hợp quý vị thu hồi bản Ủy quyền này, chúng tôi vẫn có thể sử dụng và chia sẻ những thông tin y tế của quý vị mà chúng tôi đã có được vì những lý do liên quan tới việc ủy thác theo bản Ủy quyền này.

## **MẪU KHÁNG CÁO/KHIẾU NẠI & ỦY QUYỀN CHO NGƯỜI THU HƯỞNG/KHÁCH HÀNG** (Tiếp)

**Chấp thuận Ủy Quyền:** Bằng việc ký tên vào đây, tôi cho phép sử dụng và tiết lộ các thông tin y tế như đã nói ở trên. Tôi hiểu rằng thông tin y tế của tôi được sử dụng hoặc được tiết lộ bởi tôi đã ký xác nhận Ủy quyền này và sẽ không bị sử dụng hoặc tiết lộ trong tương lai trừ khi tôi có một ủy quyền khác hay khi việc sử dụng hay tiết lộ như vậy được đặc biệt cho phép hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

---

**Chữ ký Khách hàng/Đại diện của Khách hàng**

---

**Ngày tháng**

---

**Nếu bản ủy quyền được ký bởi người đại diện riêng của khách hàng, vui lòng chỉ rõ mối quan hệ và việc ủy quyền thực hiện.**

**QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC HƯỞNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ PHIÊN DỊCH MIỄN PHÍ.**

**GỌI NGAY CHO VĂN PHÒNG BIỆN HỘ QUYỀN LỢI BỆNH NHÂN ĐỂ ĐƯỢC HỖ TRỢ:**

**KHÁNG CÁO/KHIẾU NẠI KHÔNG LIÊN QUAN TỚI BỆNH VIỆN - (213) 738-4949  
KHÁNG CÁO/KHIẾU NẠI LIÊN QUAN TỚI BỆNH VIỆN - (800) 700-9996 hoặc (213) 738-4888**

- ◆ **Quý vị đã điền đầy đủ thông tin yêu cầu trên mẫu chưa?**
- ◆ **Quý vị đã ghi số điện thoại và địa chỉ để chúng tôi có thể liên hệ chưa?**
- ◆ **Quý vị đã ký tên ở mục Kháng cáo hoặc Khiếu nại tại trang 2 và mục Ủy quyền ở trang này chưa?**

**Vui lòng gửi thư tới:**

**Sở Sức khỏe Tâm thần – Quận Los Angeles  
Văn phòng Biện hộ Quyền lợi Bệnh nhân  
550 South Vermont Avenue  
Los Angeles, CA 90020**

**Xin nhớ dán tem.**