



County of San Diego

Cơ Quan Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh,
Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Sổ Tay Người Thụ Hưởng theo Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần (MHP)

Dịch Vụ Chuyên Khoa
Sức Khỏe Tâm Thần

3255 Camino del Rio S, San Diego CA 92108

Ngày Phát Hành: 2022¹



LIVE WELL
SAN DIEGO



¹ Sổ tay phải được cung cấp ở thời điểm người thụ hưởng lần đầu tiên tiếp cận các dịch vụ.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

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

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រៀង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电(888) 724-7240 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1 (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ອີງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm luật pháp. Quận San Diego tuân thủ luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Quận San Diego không phân biệt đối xử bất hợp pháp, không bài trừ các cá nhân hay đối xử khác biệt vì tình dục, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay khuynh hướng tình dục.

Quận San Diego cung cấp:

- Những hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có chuyên môn
 - Thông tin bằng văn bản được trình bày ở những định dạng khác (chữ khổ lớn (chữ hoa), chữ nổi Braille, âm thanh hoặc các định dạng điện tử mà người khuyết tật có thể sử dụng)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người mà tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của họ, ví dụ như:
 - Thông dịch viên có chuyên môn
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (làm việc 24/ngày, 7 ngày/tuần) theo số (888) 724-7240. Hoặc, nếu quý vị bị lãng tai hoặc nói không rõ, vui lòng gọi 711. Khi được yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị ở định dạng chữ nổi Braille, chữ khổ lớn (chữ hoa), âm thanh hoặc định dạng điện tử mà người khuyết tật có thể sử dụng.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị tin rằng Quận San Diego đã không thể cung cấp những dịch vụ này hoặc đã phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở tình dục, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với các cơ quan bên dưới. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, đích thân đến nộp hoặc qua đường điện tử:

- Bảng điện thoại:
 - Để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại về **dịch vụ bệnh nhân ở lại cơ sở chăm sóc**, quý vị có thể gọi **Dịch Vụ Gia Đình Do Thái**



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

(Jewish Family Service, JFS) của Chương Trình Bệnh Vực Bệnh Nhân theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.

- Để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại về **dịch vụ bệnh nhân ngoại trú**, quý vị có thể gọi **Trung Tâm Trang Bị Kiến Thức về Sức Khỏe và Hỗ Trợ cho Người Tiêu Dùng (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA)** qua số điện thoại miễn phí (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).
- Hoặc, nếu quý vị bị lãng tai hoặc nói không rõ, vui lòng gọi 711.
- Bằng văn bản: Điền đơn khiếu nại hoặc viết thư rồi gửi về:

Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center
Community Services Building
8804 & 8788 Balboa Avenue
San Diego CA 92123

Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ngoại Trú:

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

- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hay bất kỳ địa điểm cung cấp dịch vụ chăm sóc nào có hợp đồng với San Diego và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Qua đường điện tử: Truy cập các trang mạng dưới đây:

Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc:

Jewish Family Service of San Diego
<https://www.jfssd.org/>



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ngoại Trú:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)

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

VĂN PHÒNG ĐẶC TRÁCH DÂN QUYỀN (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – SỞ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California, Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua đường điện tử:

- Bằng điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị bị lãng tai hoặc nói không rõ, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm của Tiểu Bang California)**.
- Bằng văn bản: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

Mẫu đơn khiếu nại được đăng tải tại:

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

- Qua đường điện tử: Gửi email về CivilRights@dhcs.ca.gov.

VĂN PHÒNG ĐẶC TRÁCH DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

Nếu quý vị tin rằng quý vị bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

quyền công dân với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua đường điện tử:

- Bằng điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị bị lãng tai hoặc nói không rõ, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

- Mẫu đơn khiếu nại được đăng tải tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Qua đường điện tử: Truy cập Cổng Thông Tin Khiếu Nại của Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC	10
THÔNG TIN TỔNG QUÁT	11
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL.....	14
DẤU HIỆU NHẬN BIẾT QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI QUÝ VỊ BIẾT CẦN TRỢ GIÚP	19
TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHUYÊN KHOA SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	22
CHỌN BÁC SĨ/CƠ SỞ Y TẾ	31
PHẠM VI DỊCH VỤ	33
QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM TỪ CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN CỦA QUÝ VỊ.....	42
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ HOẶC KHIẾU NẠI	46
QUY TRÌNH KHIẾU NẠI	49
QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP).....	52
QUY TRÌNH ĐIỀU GIẢI CẤP TIỂU BANG.....	57
DI CHÚC Y KHOA	61
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG.....	63



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

Ngôn Ngữ Khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ Tay Người Thụ Hưởng (sổ tay) và các tài liệu khác bằng các ngôn ngữ khác. Gọi 1-888-724-7240. Cuộc gọi này miễn phí.

Định Dạng Khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng phụ trợ khác, như chữ nổi Braille, in cỡ chữ 18 hoặc âm thanh. Gọi 1-888-724-7240. Cuộc gọi này miễn phí.

Dịch Vụ Thông Dịch

Quý vị không cần nhờ thành viên gia đình hay bạn bè làm thông dịch. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ văn hóa, ngôn ngữ và thông dịch miễn phí 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác hoặc yêu cầu trợ giúp văn hóa, ngôn ngữ hay thông dịch, gọi số 1-888-724-7240. Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Vì Sao Quý Vị Cần Đọc Sổ Tay này?

Tất cả người thụ hưởng Medi-Cal ở toàn bộ khu vực Quận San Diego đều được sử dụng Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần (SMHS). Sổ tay này có sẵn ở văn phòng bác sĩ khi quý vị yêu cầu và có sẵn trên mạng.

Sổ tay này cho quý vị biết cách nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần qua chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà quý vị sinh sống. Sổ tay này giải thích quyền lợi của quý vị và cách để nhận được dịch vụ chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết được:

- Cách tiếp cận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần
- Quý vị được sử dụng những quyền lợi nào
- Phải làm gì nếu quý vị có câu hỏi hoặc vấn đề
- Quyền và trách nhiệm của quý vị dưới tư cách người thụ hưởng Medi-Cal

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay này bây giờ, quý vị nên giữ sổ tay để đọc lúc khác. Sổ tay và các tài liệu khác có ở định dạng điện tử tại <https://www.optumsandiego.com> hoặc dạng bản giấy ở chương trình sức khỏe tâm thần, hoàn toàn miễn phí. Hãy gọi chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị theo số 1-888-724-7240 nếu quý vị muốn nhận sổ tay này ở dạng bản giấy.

Kết hợp sử dụng sổ tay này với thông tin quý vị nhận được khi ghi danh vào Medi-Cal.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Cần Sổ Tay này theo Ngôn Ngữ Quý Vị Muốn Dùng hoặc theo Định Dạng Khác?

Nếu quý vị nói ngôn ngữ không phải Tiếng Anh, quý vị có thể dùng dịch vụ thông dịch miễn phí. Gọi Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng theo số 1-888-724-7240. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần.

Quý vị cũng có thể liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-888-724-7240 nếu quý vị muốn nhận sổ tay hay các tài liệu văn bản khác ở định dạng thay thế như chữ khổ lớn (chữ hoa), chữ nổi Braille hay âm thanh. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị muốn nhận sổ tay hay các tài liệu văn bản khác ở các ngôn ngữ không phải là Tiếng Anh, hãy liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ hỗ trợ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại.

Thông tin này được cung cấp theo những ngôn ngữ được nêu dưới đây.

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

Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của Tôi có Trách Nhiệm Gì?

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị chịu trách nhiệm cho những điều sau:



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Xác định xem quý vị có đạt tiêu chí sử dụng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần của quận hay mạng lưới bác sĩ/cơ sở y tế của quận không.
- Thực hiện đánh giá để xác định quý vị có cần dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần không.
- Cung cấp một số điện thoại miễn phí (hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần) để giúp quý vị biết cách nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. 1-888-724-7240.
- Có đầy đủ bác sĩ/cơ sở y tế ở gần nơi quý vị sinh sống để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần thuộc phạm vi bao trả của chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị cần.
- Thông báo và chia sẻ kiến thức với quý vị về các dịch vụ có sẵn theo chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị.
- Cung cấp dịch vụ cho quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc qua thông dịch viên (nếu cần) miễn phí, đồng thời cho quý vị biết rằng dịch vụ thông dịch có sẵn cho quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những tài liệu mà quý vị có thể tiếp cận bằng ngôn ngữ khác hoặc định dạng thay thế, như chữ nổi Braille hoặc chữ khổ lớn (chữ hoa). Quý vị có thể liên hệ với MHP hoặc truy cập trang mạng của MHP tại www.optumsandiego.com. Thông tin này có sẵn ở những ngôn ngữ dưới đây: Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Ả-rập, Tiếng Ba Tư (Farsi và Dari), Tiếng Quan Thoại, Tiếng Hàn và Tiếng Somali.
- Thông báo cho quý vị về những thay đổi đáng kể của thông tin được nêu trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi dự kiến có hiệu lực. Thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng giảm trong số lượng hoặc loại dịch vụ được cung cấp, hoặc nếu có sự tăng giảm trong số lượng mạng lưới bác sĩ/cơ sở y tế, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có thể ảnh hưởng đến những quyền lợi mà quý vị nhận được từ chương trình sức khỏe tâm thần.
- Điều phối việc chăm sóc của quý vị với các chương trình bảo hiểm hay hệ thống cung cấp khác khi cần để tạo điều kiện cho quá trình chuyển giao việc chăm sóc, hướng dẫn quy trình giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo rằng việc giới thiệu được hoàn tất và nhà cung cấp mới chấp nhận chăm sóc cho người thụ hưởng.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

Ai Có Thể Nhận Medi-Cal?

Nhiều yếu tố được tính đến để quyết định loại phạm vi bảo hiểm sức khỏe mà quý vị có thể nhận từ Medi-Cal. Các yếu tố bao gồm:

- Quý vị làm ra bao nhiêu tiền
- Tuổi của quý vị
- Tuổi của bất kỳ người con nào mà quý vị đang chăm sóc
- Quý vị có đang mang thai, khiếm thị hay có khuyết tật không
- Quý vị có đang nhận Medicare không

Quý vị cũng phải sinh sống ở California để đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal. Nếu quý vị tin rằng mình đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal, tìm hiểu cách nộp đơn dưới đây.

Nộp Đơn Đăng Ký Medi-Cal Như Thế Nào?

Quý vị có thể nộp đơn đăng ký Medi-Cal vào bất kỳ thời điểm nào trong năm. Quý vị có thể chọn một trong những cách sau để nộp đơn. Địa chỉ và đầu mối liên hệ cụ thể cho từng lựa chọn có sẵn ở <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- Qua Đường Bưu Điện: Nộp đơn đăng ký Medi-Cal qua Một Đơn Xin Thông Thường (Single Streamlined Application), có bản Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Gửi đơn đã hoàn tất đến văn phòng quận ở địa phương của quý vị. Tìm địa chỉ văn phòng quận ở địa phương của quý vị trên trang mạng <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- **Bằng Điện Thoại:** Để nộp đơn qua điện thoại, hãy gọi cho văn phòng quận ở địa phương của quý vị theo số:
 - 2-1-1
 - [Đường Dây Tiếp Cận](tel:1-866-262-9881) theo số 1-(866) 262-9881
- **Trực Tiếp:** Để nộp đơn trực tiếp, hãy tìm văn phòng quận ở khu vực của quý vị theo địa chỉ địa phương được liệt kê ở dưới. Quý vị có thể nhận trợ giúp điền đơn đăng ký ở đây. Nếu quý vị sinh sống ở một quận khác, hãy tham khảo trang mạng được liên kết ở trên.
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Công Đồng – Fallbrook](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Công Đồng – Ramona](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – Centre City](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – El Cajon](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – Lemon Grove](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – North Central](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – North Coastal](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – Metro](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – North Inland](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – Chula Vista](#)
 - [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình – Southeast](#)
 - [Trung Tâm Sống Khỏe – National City](#)

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào, quý vị có thể liên lạc Tổng Đài Tiếp Cận:

- Qua điện thoại theo số 1-866-262-9881
- Trang mạng: www.accessbenefitsSD.com
- E-mail: pubassist.hhsa@sdcounty.ca.gov
- **Trực tuyến:** Nộp đơn trực tuyến tại www.benefitscal.com or www.coveredca.com. Do Medi-Cal được cung cấp ở cấp quận nên đơn đăng ký sẽ được chuyển giao trực tiếp, an toàn đến văn phòng dịch vụ xã hội quận ở địa phương của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.



My Benefits CalWIN là trang mạng để quý vị:

- bắt đầu quy trình đăng ký bằng cách hoàn tất đơn trên mạng dễ dàng
- nộp các minh chứng bản điện tử
- xác định liệu quý vị có thể đủ điều kiện nhận quyền lợi CalFresh và/hoặc Medi-Cal không

Để bắt đầu đơn đăng ký trên mạng, hãy truy cập www.mybenefitscalwin.org.

Xem video để biết cách đăng ký ở trang mạng MyBenefits CalWIN trên [YouTube](#).



<http://www.coveredca.com/>

Nếu quý vị cần trợ giúp để đăng ký, hoặc có câu hỏi, quý vị có thể liên hệ với Cố Vấn Ghi Danh Đã Được Chứng Nhận (CEC), hoàn toàn miễn phí. Gọi **1-800-300-1506**, hoặc tìm một CEC ở địa phương quý vị sinh sống tại

<https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

- Quý vị có thể yêu cầu đơn đăng ký Gởi Qua Bưu Điện bằng cách gọi:
 - [Đường Dây Tiếp Cận](#) theo số 1-(866) 262-9881
 - 2-1-1

Đơn đăng ký đã hoàn tất và/hoặc tài liệu làm minh chứng có thể được gửi qua bưu điện hoặc gửi tận nơi tại [Trung Tâm Tài Nguyên Gia Đình](#) ở địa phương quý vị sinh sống.

Nếu vẫn còn câu hỏi về chương trình Medi-Cal, quý vị có thể tìm hiểu thêm tại

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

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

Tình trạng cấp cứu y tế có triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm tình trạng đau nghiêm trọng) đến mức một người bình thường có thể trông đợi một cách hợp lý những điều sau sẽ xảy ra vào bất cứ thời điểm nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc sức khỏe của trẻ chưa sinh) có thể gặp vấn đề nghiêm trọng
- Chức năng cơ thể sẽ gặp (các) vấn đề nghiêm trọng
- Nội tạng hay bất kỳ bộ phận cơ thể nào sẽ gặp (các) vấn đề nghiêm trọng

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

- Đang là mối nguy hiểm cho chính bản thân họ hoặc người khác vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng nghi ngờ là có vấn đề về sức khỏe tâm thần.
- Ở ngay thời điểm đó, người này không thể chu cấp hoặc không thể ăn uống, mặc quần áo hay tìm nơi ở vì vấn đề có vẻ là tình trạng sức khỏe tâm thần.

Người thụ hưởng Medi-Cal được bao trả các dịch vụ cấp cứu 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần. Không yêu cầu cho phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Chương trình Medi-Cal sẽ bao trả các tình trạng cấp cứu, bất kể tình trạng đó là do vấn đề y tế hay sức khỏe tâm thần (tinh thần hay cảm xúc). Nếu quý vị ghi danh với Medi-Cal, quý vị sẽ không phải nhận hoá đơn yêu cầu trả tiền cho việc đến phòng cấp cứu, kể cả nếu trường hợp của quý vị về sau được xác định không phải là trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp vấn đề khẩn cấp, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện hay địa điểm phù hợp để được trợ giúp.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Có Sẵn Phương Tiện Di Chuyển Không?

Có thể cung cấp phương tiện di chuyển cho trường hợp không phải là cấp cứu y tế và không liên quan đến y tế cho người thụ hưởng Medi-Cal không có phương tiện di chuyển của riêng mình và có nhu cầu y tế cần thiết để nhận một số dịch vụ được bao trả của Medi-Cal. Nếu quý vị cần hỗ trợ phương tiện di chuyển, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị để nhận thông tin và được hỗ trợ.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh ở chương trình chăm sóc có quản lý và quý vị cần phương tiện di chuyển không liên quan đến y tế, quý vị có thể liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần của quận để được hỗ trợ. Khi quý vị liên hệ với công ty cung cấp phương tiện di chuyển, họ sẽ hỏi thông tin về ngày giờ khám bệnh của quý vị. Nếu quý vị cần phương tiện cho trường hợp không phải cấp cứu y tế, nhà cung cấp của quý vị có thể chỉ định phương tiện di chuyển cho trường hợp không phải cấp cứu y tế và giúp quý vị liên hệ với một nhà cung cấp phương tiện di chuyển để phối trí chuyển đi đến và đi về cho (các) lịch hẹn khám của quý vị.

Tôi Liên Hệ với Ai nếu Tôi Có Ý Nghĩ Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc một người quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi Đường Dây Ứng Cứu Quốc Gia về Ngăn Ngừa Nạn Tự Tử theo số **988** hoặc

1-800-273-TALK (8255).

Với cư dân địa phương tìm kiếm hỗ trợ khi gặp khủng hoảng và tiếp cận chương trình sức khỏe tâm thần của địa phương, vui lòng gọi Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng theo số 1-888-724-7240.

Thông Tin Cụ Thể Bổ Sung về Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần

Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển không liên quan đến y tế, quý vị có thể xem một danh sách nhà cung cấp phương tiện di chuyển không liên quan đến y tế được chấp thuận ở <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

DẤU HIỆU NHẬN BIẾT QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI QUÝ VỊ BIẾT CẦN TRỢ GIÚP

Dấu Hiệu Nhận Biết Quý Vị Cần Trợ Giúp?

Có nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải các vấn đề về sức khỏe tâm thần. Điều quan trọng nhất quý vị cần nhớ là sự trợ giúp luôn có sẵn. Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, quý vị nên gọi cho đường dây tiếp cận chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-888-724-7240. Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà bản thân chương trình chăm sóc có quản lý không bao trả. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp những dịch vụ quý vị có thể cần.

Quý vị nên gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị hoặc một thành viên gia đình quý vị có một hoặc nhiều triệu chứng sau:

- Trầm cảm (hoặc cảm thấy vô vọng, bất lực hoặc rất buồn chán) hoặc cảm thấy như quý vị không muốn sống
- Mất hứng thú với những hoạt động mà quý vị thường vẫn thích làm
- Giảm cân hoặc tăng cân đáng kể trong khoảng thời gian ngắn
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Chuyển động cơ thể chậm lại hoặc quá mức
- Cảm thấy mệt mỏi gần như mọi ngày
- Cảm thấy vô dụng hoặc tội lỗi quá mức
- Khó khăn trong việc suy nghĩ, tập trung và/hoặc đưa ra quyết định
- Nhu cầu ngủ thuyên giảm (cảm thấy “đã nghỉ ngơi đủ” chỉ sau một vài giờ ngủ)
- Suy nghĩ quá nhanh mà quý vị không theo kịp
- Nói quá nhanh hoặc không thể ngừng nói
- Tin rằng mọi người sẽ cố làm hại mình
- Nghe thấy giọng nói và/hoặc âm thanh mà người khác không nghe thấy
- Nhìn được thứ mà người khác không nhìn thấy



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Không thể đi làm hay đi học vì cảm thấy trầm cảm (hoặc cảm thấy vô vọng, bất lực, hoặc rất buồn chán)
- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (giữ vệ sinh) trong khoảng thời gian dài
- Gặp khó khăn trong việc hiểu và chia sẻ với mọi người
- Thu mình hay xa lánh người khác
- Thường xuyên khóc không vì lý do gì
- Hay tức giận và “nổi đóa” không vì lý do gì
- Thay đổi tâm trạng cực đoan
- Thường xuyên cảm thấy lo lắng hay bồn chồn
- Có những hành vi mà người khác cho là lạ lùng hay kì quái, nằm ngoài chuẩn mực văn hóa của cá nhân người đó

Dấu Hiệu Nhận Biết Trẻ Em hoặc Trẻ Vị Thành Niên Cần Trợ Giúp?

Quý vị có thể liên hệ với đường dây tiếp cận chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-888-724-7240 hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để trẻ hoặc người con trong tuổi vị thành niên của quý vị được khám sàng lọc và đánh giá nếu quý vị nghĩ rằng trẻ đang bộc lộ bất kỳ dấu hiệu nào của vấn đề sức khỏe tâm thần. Nếu trẻ hoặc người con trong tuổi vị thành niên của quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và việc đánh giá của chương trình sức khỏe tâm thần chỉ ra rằng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, thuộc phạm vi bao trả của chương trình sức khỏe tâm thần, là cần thiết, thì chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thu xếp để trẻ nhận được dịch vụ này. Chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị cũng có thể giúp quý vị liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng trẻ hoặc người con trong tuổi vị thành niên của quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, mà bản thân chương trình chăm sóc có quản lý không bao trả. Ngoài ra, còn có những dịch vụ dành cho những vị phụ huynh cảm thấy choáng ngợp về việc làm cha/mẹ hoặc có vấn đề sức khỏe tâm thần.

Bản phối kiểm sau có thể giúp quý vị đánh giá liệu con em quý vị có cần trợ giúp hay không, chẳng hạn như dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một dấu



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

hiệu xuất hiện hay tiếp diễn trong khoảng thời gian dài, điều này có thể cho thấy một vấn đề nghiêm trọng hơn, cần đến sự giúp đỡ chuyên môn. Một số dấu hiệu cần để ý là:

- Rất khó tập trung hoặc ngồi yên, khiến trẻ gặp nguy hiểm thể chất hoặc gây ra vấn đề ở trường học
- Lo lắng hay sợ hãi quá mức, ảnh hưởng đến các hoạt động hàng ngày
- Cảm giác sợ hãi đột ngột, quá mức mà không có lý do, đôi lúc đi kèm với dấu hiệu tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn chán hoặc xa lánh người khác trong thời gian từ hai tuần trở lên, gây ra các vấn đề trong hoạt động hàng ngày
- Thay đổi tâm trạng cực đoan, gây ra vấn đề trong các mối quan hệ
- Hành vi thay đổi quá nhiều
- Không ăn, nôn mửa hoặc dùng thuốc nhuận tràng để giảm cân
- Sử dụng đồ uống có cồn hoặc chất kích thích nhiều lần
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát, có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Thực sự có kế hoạch hoặc thử tự làm hại bản thân hoặc tự tử
- Hay đánh lộn, sử dụng vũ khí hoặc lên kế hoạch gây tổn thương cho người khác



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHUYÊN KHOA SỨC KHỎE TÂM THẦN

Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần Là Gì?

Dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần là dịch vụ dành cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc vấn đề cảm xúc mà một bác sĩ thông thường không thể điều trị. Những căn bệnh hay vấn đề này đủ nghiêm trọng đến mức ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người.

Dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần bao gồm:

- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Quản lý ca bệnh có mục tiêu
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định lúc khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị ở lại cơ sở chăm sóc cho bệnh nhân trưởng thành
- Dịch vụ điều trị ở lại cơ sở chăm sóc cho người gặp khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị tích cực ban ngày
- Phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ tâm thần cho bệnh nhân nội trú
- Dịch vụ của cơ sở sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ bệnh nhân hỗ trợ lẫn nhau (chỉ dành cho người trưởng thành sinh sống ở một số quận, nhưng trẻ vị thành niên có thể đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ theo quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, bất kể quận trẻ sinh sống)

Ngoài những dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần được nêu ở trên, người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khác theo quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ. Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ điều trị tích cực tại nhà
- Phối hợp chăm sóc tích cực



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Dịch vụ trị liệu hành vi
- Trị liệu chăm sóc tạm thời

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần dành cho quý vị, tham khảo phần “Phạm Vi Dịch Vụ” của sổ tay này.

Làm Cách Nào Để Tôi Được Nhận Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để đặt lịch hẹn khám sàng lọc và đánh giá ban đầu. Quý vị có thể gọi cho số điện thoại miễn phí của quận. Nếu là người thụ hưởng chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị cũng có thể yêu cầu được đánh giá cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng tiêu chí nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị chuyển giao và nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị có thể tìm đến bất cứ đâu để được sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Ngoài dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, quý vị thậm chí còn có thể nhận dịch vụ không phải chuyên khoa sức khỏe tâm thần từ Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của mình. Quý vị có thể sử dụng những dịch vụ này thông qua bác sĩ/cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu bác sĩ/cơ sở chăm sóc xác định rằng các dịch vụ này là phù hợp về mặt lâm sàng cho quý vị và những dịch vụ này đều được phối hợp và không trùng lặp.

Người khác hay tổ chức khác (bao gồm bác sĩ, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình quản lý có chăm sóc Medi-Cal hoặc các cơ quan của quận khác) có thể giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần để nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần. Thông thường, bác sĩ của quý vị hoặc chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal sẽ cần sự đồng ý từ quý vị hoặc phụ huynh, người chăm sóc trẻ để có thể giới thiệu trực tiếp đến chương trình sức khỏe tâm thần (trừ trường hợp khẩn cấp). Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị không thể từ khước yêu cầu đánh giá



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

ban đầu để xác định quý vị có đáp ứng tiêu chí nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần.

Dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp bởi chương trình sức khỏe tâm thần (quận) hoặc nhà cung cấp khác có hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần (chẳng hạn như phòng mạch, trung tâm điều trị, tổ chức cơ sở cộng đồng hoặc nhà cung cấp độc lập).

Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần Ở Đâu?

Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần ở quận quý vị sinh sống và ở bên ngoài quận nếu cần thiết. Quý vị có thể được giới thiệu tới dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần bằng cách gọi cho Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng theo số 1-888-724-7240. Đường dây làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Từng quận đều có dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần cho trẻ em, thanh niên, người trưởng thành và người cao niên. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện nhận các quyền lợi và phạm vi bảo hiểm bổ sung theo quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.

Chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ xác định quý vị có đáp ứng tiêu chí để được tiếp cận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần không. Nếu có, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu quý vị để quý vị được đánh giá. Nếu quý vị không đáp ứng tiêu chí để được sử dụng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc nhà cung cấp chi trả theo dịch vụ để họ xác định liệu quý vị có cần dịch vụ không chuyên khoa chăm sóc sức khỏe tâm thần không. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần hoặc bác sĩ/cơ sở y tế đại diện cho chương trình sức khỏe tâm thần từ khước, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt dịch vụ quý vị muốn hoặc tin rằng mình nên được nhận, quý vị được quyền nhận Thông Báo bằng văn bản (có tên “Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm”) từ chương trình sức khỏe tâm thần, thông báo



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

cho quý vị biết lý do từ khước, cũng như quyền nộp đơn kháng nghị và/hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang của quý vị. Quý vị cũng được quyền không đồng ý với quyết định đưa ra bằng cách yêu cầu kháng nghị. Quý vị có thể tìm thêm thông tin ở phía dưới về quyền được nhận Thông Báo và những điều cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giúp quý vị tìm một bác sĩ/cơ sở y tế có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải giới thiệu quý vị tới bác sĩ/cơ sở y tế có thể đáp ứng nhu cầu của quý vị, ở gần nhà quý vị nhất hoặc trong tiêu chuẩn thời gian hay khoảng cách cho phép.

Khi Nào thì Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần?

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị phải đáp ứng tiêu chuẩn thời gian hẹn lịch khám khi lên lịch để quý vị được nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần.

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đặt lịch hẹn khám:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để bắt đầu dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu những dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu không khẩn cấp của quý vị để đặt lịch hẹn khám với nhà tâm thần học.
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ lịch hẹn khám trước cho những tình trạng sẵn có.

Tuy nhiên, thời gian chờ đợi có thể dài hơn nếu bác sĩ/cơ sở điều trị của quý vị xác định rằng thời gian chờ dài hơn là phù hợp và không có hại.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Ai Quyết Định Tôi Được Nhận Dịch Vụ Nào?

Quý vị, bác sĩ/cơ sở y tế và chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị đều tham gia vào quá trình quyết định những dịch vụ mà quý vị cần được nhận thông qua chương trình sức khỏe tâm thần. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ trò chuyện với quý vị và giúp xác định loại dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần phù hợp, dựa trên nhu cầu của quý vị.

Để xin trợ giúp, quý vị không cần phải biết liệu mình có chẩn đoán về sức khỏe tâm thần hay một tình trạng sức khỏe tâm thần nhất định nào đó hay không. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thực hiện đánh giá tình trạng của quý vị. Bác sĩ/cơ sở y tế sẽ đánh giá xem liệu quý vị có mắc chứng rối loạn sức khỏe tâm thần có ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống hàng ngày của quý vị, hay nếu quý vị có thể mắc chứng rối loạn sức khỏe tâm thần có khả năng ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống hàng ngày của quý vị nếu quý vị không được điều trị hay không. Quý vị sẽ vẫn nhận được những dịch vụ quý vị cần trong thời gian bác sĩ/cơ sở y tế thực hiện đánh giá. Quý vị không cần phải có chẩn đoán về sức khỏe tâm thần hay một tình trạng sức khỏe tâm thần nhất định nào đó để được nhận dịch vụ trong thời gian đánh giá.

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng có thể sử dụng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần nếu quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần do sang chấn, có tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em, có liên quan đến tư pháp vị thành niên hoặc đang vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp những dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc giúp đỡ tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Những dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cấp cứu hoặc khiến cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn đều được tính là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cho phép trước. Chương trình sức khỏe tâm thần phải dùng chuyên viên có chuyên môn để xem xét



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

việc cho phép dịch vụ. Quy trình xem xét này được gọi là cho phép trước cho dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần. Quy trình cho phép của chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân thủ mốc thời gian cụ thể. Với cho phép trước tiêu chuẩn, thời gian chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định dựa trên yêu cầu từ phía bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị sẽ tùy thuộc vào tình trạng của quý vị. Ví dụ: chương trình phải đưa ra quyết định cho phép cấp tốc và đưa ra thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị mà không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ, nhưng không quá 14 ngày dương lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị yêu cầu cho phép trước, hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần cần thêm thông tin từ bác sĩ/cơ sở y tế để chứng minh cho quyết định cho phép, mốc thời gian có thể được kéo dài thêm 14 ngày dương lịch nữa. Ví dụ tình huống cần kéo dài thời gian là khi chương trình sức khỏe tâm thần cho rằng họ có thể phê chuẩn yêu cầu điều trị từ bác sĩ/cơ sở y tế nếu nhận được thông tin bổ sung từ phía bác sĩ/cơ sở y tế. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần kéo dài thời gian cho yêu cầu từ bác sĩ/cơ sở y tế, quận sẽ gửi quý vị một thông báo bằng văn bản về việc kéo dài thời gian.

Các dịch vụ phải có sự cho phép trước bao gồm: Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà, Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi và Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời. Quý vị có thể hỏi chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin về quy trình cho phép trước. Gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị để yêu cầu thêm thông tin.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ khước, trì hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt những dịch vụ được yêu cầu, chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, cho quý vị biết rằng dịch vụ đã bị từ chối và quý vị có thể nộp đơn kháng nghị, đồng thời cung cấp thông tin về cách thức nộp đơn kháng nghị. Để tìm hiểu thêm về quyền nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị khi



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

quý vị không đồng ý với quyết định từ khước dịch vụ hay những hành động khác của chương trình sức khỏe tâm thần, hãy tham khảo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm ở phần Sức Khỏe Tâm Thần của Quý Vị tại trang 34 của sổ tay này.

Cần Thiết về Mặt Y Tế Là Gì?

Những dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và thích hợp để giải quyết tình trạng của quý vị. Với những cá nhân từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ sinh mệnh của quý vị, ngăn ngừa đau yếu hoặc khuyết tật đáng kể, hoặc để giảm thiểu tình trạng đau nghiêm trọng.

Với những cá nhân dưới 21 tuổi, dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc khiến cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn. Những dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cấp cứu hoặc khiến cho tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên dễ chịu hơn đều được tính là cần thiết về mặt y tế, đồng thời được dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bao trả.

Làm Cách Nào Để Tôi Nhận Được Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khác, Mà Không Thuộc Phạm Vi Bao Trả của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần?

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal, quý vị có quyền tiếp cận những dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú sau, thông qua chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của mình:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và tâm lý thần kinh nếu có chỉ định lâm sàng yêu cầu đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ bệnh nhân ngoại trú với mục đích theo dõi thuốc theo toa.
- Tư vấn tâm thần.
- Phòng thí nghiệm, thuốc cho bệnh nhân ngoại trú (vui lòng lưu ý rằng hầu hết



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

các thuốc đều thuộc phạm vi bao trả của chương trình Chi Trả Theo Dịch Vụ của Medi-Cal), vật tư và thực phẩm bổ sung.

Để nhận một trong những dịch vụ trên, hãy gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal, quý vị có thể nhận được những dịch vụ này từ các bác sĩ/cơ sở y tế và phòng mạch độc lập có chấp nhận Medi-Cal. Chương trình sức khỏe tâm thần có thể giúp quý vị tìm bác sĩ/cơ sở y tế hay phòng mạch có thể hỗ trợ quý vị hoặc có thể đưa ra cho quý vị một vài ý tưởng về cách tìm bác sĩ/cơ sở y tế hoặc phòng mạch.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể bán thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Vui lòng lưu ý rằng hầu hết các thuốc kê đơn mua ở nhà thuốc đều thuộc phạm vi bao trả của chương trình Chi Trả Theo Dịch Vụ của Medi-Cal, không phải chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Làm Cách Nào Để Tôi Nhận Được Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Ban Đầu/Medi-Cal) Không Thuộc Phạm Vi Bao Trả của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần?

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý, chương trình có trách nhiệm tìm một bác sĩ/cơ sở y tế cho quý vị. Nếu quý vị không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal “thông thường” (còn gọi là Chi Trả Theo Dịch Vụ Medi-Cal), quý vị có thể đi đến bất kỳ bác sĩ/cơ sở y tế nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải nói cho bác sĩ/cơ sở y tế biết rằng quý vị có Medi-Cal trước khi nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho những dịch vụ này.

Quý vị có thể dùng bác sĩ/cơ sở y tế bên ngoài chương trình sức khỏe cho những dịch vụ kế hoạch hoá gia đình.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Nếu Tôi Có Vấn Đề về Rượu hoặc Chất Kích Thích Thì Sao?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần những dịch vụ để điều trị vấn đề về rượu hoặc chất kích thích, liên hệ với quận của quý vị qua Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng theo số 1-888-724-7240. Các cố vấn có thể giúp đánh giá nhu cầu của quý vị và cung cấp giới thiệu cho những dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích.

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

Quý vị có thể phải nhập viện nếu quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần mà không thể điều trị an toàn ở cấp độ chăm sóc thấp hơn, đồng thời vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần mà quý vị:

- Là mối nguy hiểm cho chính mình hoặc người khác, hoặc mối nguy hiểm có thể phá hủy tài sản đáng kể
- Không thể chu cấp hoặc không thể ăn uống, mặc quần áo hay tìm nơi ở
- Là rủi ro nghiêm trọng đến sức khỏe thể chất của quý vị
- Có sự suy giảm đáng kể gần đây về khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần
- Cần thăm định tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc các phương pháp điều trị khác mà chỉ ở bệnh viện mới có



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

CHỌN BÁC SĨ/CƠ SỞ Y TẾ

Làm Cách Nào Để Tôi Tìm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần Tôi Cần?

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị bắt buộc phải đăng danh mục bác sĩ/cơ sở y tế hiện tại lên mạng. Nếu quý vị có câu hỏi về bác sĩ/cơ sở y tế hiện tại hoặc muốn có danh mục bác sĩ/cơ sở y tế hiện tại, hãy truy cập trang mạng của chương trình sức khỏe tâm thần

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html

hoặc gọi cho số điện thoại miễn phí của chương trình sức khỏe tâm thần. Nếu yêu cầu, quý vị có thể nhận được danh sách bằng văn bản hoặc qua đường bưu điện.

Chương trình sức khỏe tâm thần có thể đặt ra một vài giới hạn về lựa chọn bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị. Khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp lựa chọn ban đầu gồm ít nhất hai bác sĩ/cơ sở y tế. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị phải cho phép quý vị thay đổi bác sĩ/cơ sở y tế. Nếu quý vị yêu cầu thay đổi bác sĩ/cơ sở y tế, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị chọn giữa ít nhất hai bác sĩ/cơ sở y tế khác, trong mức độ cho phép.

Chương trình sức khỏe tâm thần chịu trách nhiệm đảm bảo rằng quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đầy đủ bác sĩ/cơ sở y tế ở gần nơi quý vị sinh sống để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần bao trả nếu quý vị cần.

Đôi khi, bác sĩ/cơ sở y tế có hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần chọn không cung cấp dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần nữa. Bác sĩ/cơ sở y tế của chương trình sức khỏe tâm thần có thể không còn hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần, hoặc không chấp nhận bệnh nhân Medi-Cal sử dụng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần khi bệnh nhân tự đến hoặc do chương trình sức khỏe tâm thần yêu cầu.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải có thiện chí đưa ra thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần từ bác sĩ/cơ sở y tế đó. Thông báo cho người thụ hưởng phải được đưa ra 30 ngày dương lịch trước khi việc huỷ dịch vụ có hiệu lực hoặc 15 ngày dương lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần biết bác sĩ/cơ sở y tế sẽ dừng làm việc. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ bác sĩ/cơ sở y tế đã rời chương trình sức khỏe tâm thần (nếu quý vị và bác sĩ/cơ sở y tế đó đồng ý). Điều này được gọi là “tiếp tục chăm sóc” và được giải thích ở dưới.

Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ từ Bác Sĩ/Cơ Sở Điều Trị Hiện Tại Không?

Nếu quý vị đã đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal, quý vị có thể tiếp tục được bác sĩ/cơ sở y tế đó chăm sóc kể cả khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần từ bác sĩ/cơ sở y tế của chương trình sức khỏe tâm thần, miễn là những dịch vụ này được điều phối giữa các bác sĩ/cơ sở y tế và không bị trùng lặp.

Ngoài ra, nếu quý vị đã đang nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần từ một chương trình sức khỏe tâm thần, chương trình chăm sóc có quản lý, hoặc nhà cung cấp Medi-Cal độc lập khác, quý vị có thể yêu cầu “tiếp tục chăm sóc” để quý vị ở lại với bác sĩ/cơ sở y tế hiện tại trong tối đa 12 tháng, với một số điều kiện cụ thể, bao gồm nhưng không giới hạn ở tất cả những điều sau:

- Quý vị đã có mối quan hệ với bác sĩ/cơ sở y tế mà quý vị yêu cầu;
- Quý vị cần ở lại với bác sĩ/cơ sở y tế hiện tại để tiếp tục điều trị hoặc vì việc chuyển sang bác sĩ/cơ sở y tế mới sẽ ảnh hưởng không tốt đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị;
- Bác sĩ/cơ sở y tế có chuyên môn và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal; và
- Bác sĩ/cơ sở y tế đồng ý với những yêu cầu về hợp đồng của chương trình sức khỏe tâm thần.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng tiêu chí để tiếp cận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, những dịch vụ sau có sẵn cho quý vị, dựa trên nhu cầu của quý vị. Bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị sẽ làm việc với quý vị để xác định những dịch vụ nào là phù hợp nhất với quý vị.

Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị dựa trên cá nhân, nhóm hoặc gia đình, để giúp đỡ những người có tình trạng sức khỏe tâm thần xây dựng kỹ năng ứng phó với cuộc sống hàng ngày. Những dịch vụ này có thể bao gồm những việc mà bác sĩ/cơ sở y tế làm để giúp dịch vụ trở nên phù hợp hơn với người nhận dịch vụ. Những việc này bao gồm: đánh giá xem quý vị có cần dịch vụ không, dịch vụ có đang phát huy tác dụng không; lên kế hoạch điều trị để xác định mục tiêu của phương án điều trị sức khỏe tâm thần và những dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và “hỗ trợ liên quan” – làm việc với thành viên gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sống hàng ngày của quý vị. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp ở phòng mạch hoặc văn phòng của bác sĩ/cơ sở y tế, qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa, ở nhà quý vị hay ở không gian cộng đồng khác. Các loại dịch vụ có sẵn bao gồm những dịch vụ sau:
- Đánh giá sức khỏe tâm thần,
- Phục hồi chức năng theo nhóm và cá nhân
- Trị liệu theo nhóm và cá nhân,
- Can thiệp khủng hoảng,
- Ổn định lúc khủng hoảng,
- Chăm sóc cấp cứu tâm thần 24 giờ
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc,
- Dịch vụ kết hợp giữa chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất kích thích,



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Dịch vụ khách hàng và gia đình hỗ trợ lẫn nhau,
- Chăm sóc tâm thần nội trú,
- Chăm sóc ở lại cơ sở chăm sóc cho người trưởng thành,
- Quản lý ca bệnh và bảo hộ,
- Dịch vụ dành cho người vô gia cư,
- Câu lạc bộ phục hồi,
- Dịch vụ huấn luyện và việc làm,
- Dịch vụ dành cho bệnh nhi ngoại trú tại trường học,
- Điều trị ban ngày, dịch vụ bao bọc và trị liệu hành vi cho trẻ em,
- Dịch vụ Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc

- Những dịch vụ này bao gồm kê toa, quản trị, phân phối và theo dõi thuốc tâm thần, cũng như phổ biến kiến thức liên quan đến thuốc tâm thần. Dịch vụ hỗ trợ thuốc có thể được cung cấp ở phòng khám bệnh hoặc văn phòng của bác sĩ/cơ sở y tế, qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa, ở nhà hay ở không gian cộng đồng khác.

Quản Lý Ca Bệnh Có Mục Tiêu

- Dịch vụ này hỗ trợ việc nhận dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, đào tạo chuẩn bị vào nghề, huấn luyện, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi người có tình trạng sức khỏe tâm thần có thể khó tự mình thực hiện những việc này. Quản lý ca bệnh có mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở xây dựng kế hoạch; liên lạc, phối trí và giới thiệu; theo dõi việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ của một cá nhân; và theo dõi tiến triển của một người.

Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là để giúp mọi người trong cộng đồng,



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

để họ không phải nhập viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và được cung cấp ở phòng mạch hoặc văn phòng của bác sĩ/cơ sở y tế, qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa, ở nhà hay ở không gian cộng đồng khác.

Dịch Vụ Ổn Định Lúc Khủng Hoảng

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Dịch vụ Ổn định khủng hoảng kéo dài chưa đến 24 giờ và phải được cung cấp ở địa điểm chăm sóc y tế 24 giờ có giấy phép, ở chương trình bệnh nhân ngoại trú của bệnh viện hoặc địa điểm của nhà cung cấp có giấy phép để cung cấp những dịch vụ ổn định lúc khủng hoảng.

Dịch Vụ Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc cho Bệnh Nhân Trưởng Thành

- Những dịch vụ này cung cấp phương pháp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho người đang sống ở cơ sở có giấy phép cung cấp những dịch vụ điều trị ở lại cơ sở chăm sóc cho người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Những dịch vụ này mở 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần. Medi-Cal không bao trả chi phí ăn ở tại địa điểm có cung cấp dịch vụ điều trị ở lại cơ sở chăm sóc cho bệnh nhân trưởng thành.

Dịch Vụ Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc cho Người Gặp Khủng Hoảng

- Những dịch vụ này cung cấp phương pháp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho người có khủng hoảng tâm thần hay cảm xúc nghiêm trọng, nhưng không cần phải chăm sóc ở bệnh viện tâm thần. Những dịch vụ này hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần ở cơ sở có giấy phép. Medi-Cal không bao trả chi phí ăn ở tại địa điểm có cung cấp dịch vụ điều trị ở lại cơ sở chăm sóc cho người gặp khủng hoảng.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Ban Ngày

- Đây là chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc, dành cho nhóm người nếu không được chăm sóc thì có thể phải nhập viện hoặc ở trong cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ một ngày. Người tham gia có thể trở về nhà mình vào buổi tối. Chương trình này bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng, cũng như trị liệu tâm lý.

Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày

- Đây là chương trình có cấu trúc, được thiết kế để giúp người có tình trạng sức khỏe tâm thần học và xây dựng kỹ năng đối phó và kỹ năng sống, đồng thời quản lý những triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần một cách hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình này bao gồm các hoạt động xây dựng kỹ năng và các liệu pháp.

Dịch Vụ Tâm Thần cho Bệnh Nhân Nội Trú

- Những dịch vụ này được cung cấp ở trong bệnh viện tâm thần có giấy phép, dựa trên nhận định của một chuyên gia sức khỏe tâm thần có giấy phép rằng một người cần được điều trị sức khỏe tâm thần tích cực 24 giờ.

Dịch Vụ của Cơ Sở Sức Khỏe Tâm Thần

- Những dịch vụ này được cung cấp ở cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần có giấy phép, chuyên điều trị phục hồi 24 giờ các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở chăm sóc tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc phòng mạch gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc thể chất của những người sống tại cơ sở.

Có Dịch Vụ Đặc Biệt cho Trẻ Em và/hoặc Thanh Niên dưới 21 tuổi không?

Người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận thêm những dịch vụ Medi-Cal thông qua quyền lợi có tên Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Để đủ điều kiện nhận dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và được nhận đầy đủ quyền lợi của Medi-Cal. Quyền lợi khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bao trả những dịch vụ cần thiết để điều chỉnh hoặc hỗ trợ bất kỳ tình trạng sức khỏe hành vi nào. Những dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cấp cứu hoặc khiến cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn đều được tính là hỗ trợ tình trạng sức khỏe tâm thần và vì vậy, được tính là cần thiết về mặt y tế, đồng thời được dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ bao trả.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ, vui lòng gọi tới 1-888-724-7240 hoặc truy cập [trang mạng DHCS Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ](#).

Chương trình sức khỏe tâm thần có sẵn những dịch vụ sau cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi: Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, Phối Trí Chăm Sóc Tích Cực, Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà và Dịch Vụ Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi là những can thiệp điều trị ngoại trú tích cực, cá nhân hóa, ngắn hạn dành cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Những cá nhân nhận dịch vụ này đều bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang ở giai đoạn chuyển giao căng thẳng hoặc gặp khủng hoảng trong cuộc sống, cần thêm những dịch vụ hỗ trợ cụ thể và ngắn hạn để đạt được kết quả mong muốn trong văn bản “kế hoạch điều trị” của họ.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi là một loại dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp sẵn nếu quý vị có vấn đề cảm xúc nghiêm trọng. Để nhận Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và được nhận đầy đủ quyền lợi Medi-Cal.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Nếu quý vị hiện đang sống ở nhà, một nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc 1-1 với quý vị để giảm thiểu các vấn đề hành vi nghiêm trọng, giúp quý vị không cần cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như nhà ở tập thể cho trẻ và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề cảm xúc cực kỳ nghiêm trọng.
- Nếu quý vị đang sống ở nhà ở tập thể cho trẻ và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề cực kỳ nghiêm trọng về cảm xúc, một nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển xuống cấp độ chăm sóc thấp hơn, chẳng hạn như nhà chăm nuôi hoặc về nhà quý vị.

Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể giúp quý vị và gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ của quý vị biết những cách mới để giải quyết vấn đề hành vi, cũng như cách để tăng những hành vi cho phép quý vị thành công. Quý vị, nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi và gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ của quý vị sẽ hợp tác với nhau để giải quyết các hành vi có vấn đề trong thời gian ngắn, đến khi quý vị không cần Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi nữa. Quý vị sẽ có kế hoạch Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi nêu rõ nhiệm vụ của quý vị, gia đình, người chăm sóc hay người giám hộ và nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi trong thời gian sử dụng Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi, cũng như thời gian và địa điểm diễn ra Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi. Nhân viên Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi có thể làm việc với quý vị ở hầu hết mọi địa điểm mà quý vị có nhiều khả năng cần trợ giúp về vấn đề hành vi của mình. Điều này bao gồm nhà ở, nhà chăm nuôi, nhà tập thể, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực

Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực là dịch vụ quản lý ca bệnh có mục tiêu, cho phép đánh giá hoạt động lên kế hoạch chăm sóc và phối hợp những dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận đầy đủ dịch vụ của Medi-Cal và đáp ứng tiêu chí cần thiết về mặt y tế cho dịch vụ này.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Các cấu phần của dịch vụ Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực bao gồm đánh giá; lên kế hoạch và triển khai dịch vụ; giám sát và thích ứng; và chuyển giao. Những dịch vụ Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực được cung cấp theo nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Chăm Sóc Tích Hợp Cốt Lõi, bao gồm việc thiết lập Nhóm Trẻ và Gia Đình để đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình và những hệ thống phục vụ trẻ có liên quan.

Nhóm Trẻ và Gia Đình bao gồm những hỗ trợ chính thức (chẳng hạn như phối trí viên chăm sóc, nhà cung cấp, quản lý ca bệnh của cơ quan phục vụ trẻ), hỗ trợ tự nhiên (chẳng hạn như thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và tu sĩ) và những cá nhân khác, phối hợp với nhau để xây dựng và triển khai kế hoạch cho khách hàng, đồng thời chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ và gia đình đạt được mục tiêu của mình. Dịch vụ Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực còn cung cấp một Phối Trí Viên Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực:

- Đảm bảo những dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, điều phối và cung cấp theo cách dựa trên điểm mạnh, cá nhân hóa, lấy khách hàng làm trọng tâm, phù hợp về khía cạnh văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo những dịch vụ và hỗ trợ đều tuân theo nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình và hệ thống phục vụ trẻ có liên quan.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc đáp ứng nhu cầu của trẻ.
- Giúp thiết lập Nhóm Trẻ và Gia Đình, đồng thời luôn sẵn sàng hỗ trợ.
- Tổ chức và kết nối việc chăm sóc với nhiều nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ, để cho phép trẻ được phục vụ ở ngay tại cộng đồng của mình.

Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà

Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà là can thiệp dựa trên điểm mạnh, cá nhân hóa, được thiết kế để thay đổi hoặc hỗ trợ tình trạng sức khỏe tâm thần đang ảnh hưởng đến sinh hoạt của trẻ/thanh niên, đồng thời nhắm đến việc giúp trẻ/thanh niên xây dựng



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

kĩ năng cần thiết để có thể sinh hoạt thành công ở nhà và cộng đồng, cải thiện khả năng của gia đình trẻ/thanh niên để giúp trẻ/thanh niên sinh hoạt thành công ở nhà và cộng đồng.

Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà được cung cấp dựa trên kế hoạch điều trị cá nhân hóa, được Nhóm Trẻ và Gia Đình phát triển theo Mô Hình Thực Hành Chăm Sóc Tích Hợp Cốt Lõi kết hợp với kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Dịch vụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đánh giá, xây dựng kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và hỗ trợ liên quan. Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại nhà dành cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ dịch vụ của Medi-Cal và đáp ứng tiêu chí cần thiết về mặt y tế cho dịch vụ này.

Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời

Mô hình dịch vụ Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời cho phép cung cấp dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần ngắn hạn, tích cực, cá nhân hóa và dựa trên hiểu biết về sang chấn cho trẻ em dưới 21 tuổi có nhu cầu cảm xúc và hành vi phức tạp. Dịch vụ bao gồm xây dựng kế hoạch, phục hồi chức năng và hỗ trợ liên quan. Với dịch vụ Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời, trẻ em được xếp ở cùng với phụ huynh Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời đã qua đào tạo, có sự giám sát chặt chẽ và được hỗ trợ.

Dịch Vụ Có Sẵn qua Điện Thoại hoặc Chăm Sóc Sức Khỏe Từ Xa

Những dịch vụ có thể được cung cấp qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa:

- Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Thuốc
- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng
- Quản Lý Ca Bệnh Có Mục Tiêu
- Phối Hợp Chăm Sóc Tích Cực
- Dịch Vụ Bệnh Nhân Hỗ Trợ Lẫn Nhau



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Một số cấu phần dịch vụ có thể được cung cấp qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa:

- Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Ban Ngày
- Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày
- Dịch Vụ Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc cho Bệnh Nhân Trưởng Thành
- Dịch Vụ Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc cho Người Gặp Khủng Hoảng
- Dịch Vụ Ổn Định Lúc Khủng Hoảng

Những dịch vụ không thể được cung cấp qua điện thoại hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa:

- Dịch Vụ của Cơ Sở Sức Khỏe Tâm Thần
- Dịch Vụ Tâm Thần cho Bệnh Nhân Nội Trú
- Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi
- Dịch Vụ Điều Trị Tích Cực Tại Nhà
- Trị Liệu Chăm Sóc Tạm Thời



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM TỪ CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN CỦA QUÝ VỊ

Tôi Có Quyền Gì nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Từ Khước Dịch Vụ mà Tôi Muốn hoặc Nghĩ Là Mình Cần?

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần hoặc bác sĩ/cơ sở y tế đại diện chương trình sức khỏe tâm thần từ khước, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt dịch vụ quý vị muốn hoặc tin rằng mình nên được nhận, quý vị được quyền nhận Thông Báo bằng văn bản (có tên “Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm”) từ chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị cũng được quyền không đồng ý với quyết định đưa ra bằng cách yêu cầu kháng nghị. Phần dưới đây nói về quyền được nhận Thông Báo của quý vị và những điều cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm Là Gì?

Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây

mà chương trình sức khỏe tâm thần thực hiện:

1. Từ khước hoặc hạn chế cho phép dịch vụ được yêu cầu, bao gồm xác định dựa trên loại hay cấp độ của dịch vụ, yếu tố cần thiết về mặt y tế, mức độ thích hợp, địa điểm, hoặc tính hiệu quả của một quyền lợi được bao trả;
2. Cắt giảm, tạm ngưng hoặc chấm dứt dịch vụ đã được cho phép trước đó;
3. Từ khước, một phần hoặc toàn bộ, việc chi trả cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Không hành động trong khung thời gian cần thiết để giải quyết khiếu nại và kháng nghị tiêu chuẩn (Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không đưa ra quyết định bằng văn bản về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

ngợi với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không đưa ra quyết định bằng văn bản về đơn kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp đơn kháng nghị khẩn cấp và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc

6. Từ khước yêu cầu của người thụ hưởng về sự phản đối trước trách nhiệm tài chánh.

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm Là Gì?

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm là một lá thư mà chương trình sức khỏe tâm thần sẽ gửi đến quý vị nếu họ đưa ra quyết định từ khước, giới hạn, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt những dịch vụ mà quý vị và bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị tin rằng quý vị nên được nhận. Điều này bao gồm từ khước thanh toán dịch vụ, từ khước dựa trên việc cho rằng dịch vụ không được bao trả, từ khước dựa trên việc cho rằng dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, từ khước vì dịch vụ đó là của một hệ thống cung cấp khác, hoặc từ khước yêu cầu phản đối trách nhiệm tài chánh. Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cũng được dùng để thông báo với quý vị nếu đơn khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn về thời gian cung cấp dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần.

Thời Gian của Thông Báo

Chương Trình phải gửi thông báo cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày chấm dứt, tạm ngưng hoặc cắt giảm dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần đã được cho phép trước đó. Chương trình cũng phải gửi thông báo cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc khi đưa ra quyết định từ chối thanh toán hoặc những quyết định dẫn đến việc từ khước, trì hoãn hoặc chỉnh sửa toàn bộ hoặc một phần dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần được yêu cầu.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Có Phải Tôi Sẽ Luôn Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm Mỗi Lần Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Mà Mình Muốn Không?

Có một số trường hợp mà quý vị có thể không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng nghị với Chương Trình của Quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều giải ở cấp tiểu bang khi việc này xảy ra. Thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu phiên điều giải công bằng có ở trong sổ tay này. Thông tin này cũng có sẵn ở văn phòng của bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị.

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm Sẽ Cho Tôi Biết Gì?

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm sẽ cho quý vị biết:

- Quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị
- Ngày mà quyết định có hiệu lực, cũng như lý do đưa ra quyết định
- Quyết định đó dựa trên điều lệ nào của tiểu bang hoặc liên bang
- Quyền được nộp đơn kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần
- Cách nộp đơn kháng nghị với chương trình sức khỏe tâm thần
- Cách yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần về đơn kháng nghị của quý vị
- Cách yêu cầu kháng nghị khẩn cấp hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang khẩn cấp
- Cách nhận trợ giúp nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang
- Quý vị có bao lâu để nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang
- Quyền được tiếp tục nhận dịch vụ trong khi quý vị chờ quyết định kháng nghị hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục nhận những dịch



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

vụ này và Medi-Cal có bao trả những chi phí của dịch vụ đó không

- Khi nào quý vị phải nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ

Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm?

Khi quý vị nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, quý vị nên đọc kỹ toàn bộ thông tin ở thông báo. Nếu quý vị không hiểu nội dung thông báo, chương trình sức khỏe tâm thần có thể hỗ trợ quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác hỗ trợ quý vị.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần nói rằng dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt hoặc bị cắt giảm và quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị được quyền nộp đơn kháng nghị quyết định đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ cho đến khi đơn kháng nghị hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang được quyết định. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không muộn hơn 10 ngày kể từ khi nhận Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: ĐỀ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ HOẶC KHIẾU NẠI

Nếu Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Tôi Cần từ Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Thì Sao?

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đặt ra một quy trình để quý vị có thể giải quyết khiếu nại hoặc vấn đề về bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà quý vị muốn nhận hoặc đang nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và có thể bao gồm:

1. **Quy Trình Khiếu Nại:** biểu hiện không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần hoặc chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị.
2. **Quy Trình Kháng Nghị:** tái xét một quyết định (ví dụ: từ khước, chấm dứt, cắt giảm dịch vụ) do chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần của quý vị.
3. **Quy Trình Điều Giải cấp Tiểu Bang:** quy trình yêu cầu một phiên điều giải hành chính trước thẩm phán luật hành chính của tiểu bang nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ khước đơn kháng nghị của quý vị.

Nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hay yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị hay ảnh hưởng đến những dịch vụ mà quý vị đang nhận. Nộp đơn khiếu nại hay kháng nghị giúp quý vị nhận được những dịch vụ mà quý vị cần, đồng thời giải quyết bất kỳ vấn đề nào quý vị có với dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần. Khiếu nại và kháng nghị cũng giúp chương trình sức khỏe tâm thần bằng cách đưa cho họ thông tin họ có thể dùng để cải thiện dịch vụ của mình. Khi đơn khiếu nại hay kháng nghị của quý vị có kết quả, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo kết quả cuối cùng cho quý vị và những người liên quan, chẳng hạn như bác sĩ/cơ sở y tế. Khi phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang của quý vị có phán quyết, Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang sẽ thông báo phán quyết cho quý vị và những người liên quan. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề ở dưới.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Tôi Có Được Hỗ Trợ Nộp Đơn Kháng Nghị, Khiếu Nại hay Yêu Cầu Điều Giải Cấp Tiểu Bang Không?

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp giải thích những quy trình này cho quý vị, đồng thời phải giúp quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng có thể giúp quý vị quyết định liệu quý vị đủ điều kiện cho quy trình “kháng nghị khẩn cấp” – tức là đơn kháng nghị của quý vị sẽ được tái xét nhanh hơn vì sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của sức khỏe quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần hoặc người bệnh vực.

Nếu quý vị cần hỗ trợ, với Dịch Vụ Bệnh Nhân Nội Trú và Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc, hãy gọi Dịch Vụ Gia Đình Do Thái ở San Diego (JFS) của Chương Trình Bệnh Vực Bệnh Nhân theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233. Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ngoại Trú, hãy gọi Trung Tâm Trang Bị Kiến Thức về Sức Khỏe và Hỗ Trợ cho Người Tiêu Dùng (CCHEA) theo số 1-877-734-3258. Chương trình sức khỏe tâm thần phải trợ giúp hợp lý để quý vị hoàn tất các mẫu đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến đơn khiếu nại hay kháng nghị. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc cung cấp dịch vụ thông dịch và số điện thoại miễn phí có TTY/TDD và thông dịch viên.

Tiểu Bang Có Thể Giúp Giải Quyết Vấn Đề/Câu Hỏi của Tôi Không?

Quý vị có thể liên hệ với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Điều Tra Viên, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ) qua điện thoại **888-452-8609** hoặc gửi email đến MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Xin lưu ý: Email không bảo mật. Quý vị không nên ghi thông tin cá nhân trong email.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Quý vị cũng có thể nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí ở văn phòng hỗ trợ pháp lý hoặc các nhóm khác ở địa phương quý vị. Quý vị cũng có thể liên hệ với Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) để hỏi về quyền điều giải của quý vị bằng cách liên hệ với Đơn Vị Phản Hồi và Yêu Cầu Công Cộng (Public Inquiry and Response Unit) theo số **800-952-5253** (với TTY, gọi **800-952-8349**).



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là biểu hiện không hài lòng với bất kỳ điều gì liên quan đến dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà không phải vấn đề thuộc phạm vi của quy trình kháng nghị hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang.

Quy Trình Khiếu Nại Là Gì?

Quy trình khiếu nại là quy trình của chương trình sức khỏe tâm thần để xem xét khiếu nại hay phàn nàn của quý vị về dịch vụ hay chương trình sức khỏe tâm thần. Khiếu nại có thể được nộp bất kỳ lúc nào, bằng lời hay bằng văn bản. Nộp đơn khiếu nại sẽ không khiến quý vị mất các quyền hay dịch vụ của mình. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại, bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị sẽ không gặp rắc rối.

Quý vị có thể ủy quyền cho một người khác, người bệnh vục hoặc bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị để hành động thay mặt quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký một mẫu đơn cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.

Bất kỳ cá nhân nào làm việc cho chương trình sức khỏe tâm thần mà đưa ra quyết định về đơn khiếu nại đều phải có chuyên môn để đưa ra quyết định và không được tham gia vào bất kỳ cấp độ tái xét hay đưa ra quyết định nào trước đó.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần hoặc có quan ngại khác về chương trình sức khỏe tâm thần.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Cách Nộp Đơn Khiếu Nại?

Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để được trợ giúp với đơn khiếu nại. Đơn khiếu nại có thể được nộp bằng lời hay văn bản. Không cần nộp thêm đơn khiếu nại bằng văn bản nếu đã có khiếu nại bằng lời. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì đã có sẵn địa chỉ nơi nhận ở tất cả địa điểm của nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại. Nếu quý vị không có phong bì đã có sẵn địa chỉ nơi nhận, quý vị có thể gửi trực tiếp đơn khiếu nại của mình đến địa chỉ được ghi ở đầu sổ tay này.

- Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Nội Trú hoặc Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc, hãy gọi Chương Trình Bệnh Vực Bệnh Nhân JFS theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
- Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ngoại Trú, hãy gọi CCHEA theo số 1-877-734-3258.

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

Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho quý vị biết họ đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị bằng cách gửi quý vị một thư xác nhận bằng văn bản.

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

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định với đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày dương lịch tính từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Khung thời gian đưa ra quyết định có thể kéo dài thêm 14 ngày dương lịch nếu quý vị yêu cầu kéo dài, hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ cần thêm thông tin và việc trì



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

hoãn là có lợi cho quý vị. Một ví dụ trường hợp trì hoãn có thể có lợi cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể giải quyết đơn khiếu nại của quý vị nếu họ có thêm thời gian để thu thập thông tin từ quý vị và những người liên quan khác.

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

Khi có quyết định về đơn khiếu nại, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo quyết định đến quý vị hoặc đại diện của quý vị bằng văn bản. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần không thông báo quyết định đến quý vị hay bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào một cách kịp thời, thì chương trình sức khỏe tâm thần sẽ gửi quý vị Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, cho quý vị biết về quyền yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang của quý vị. Chương trình sức khỏe tâm thần bắt buộc phải cung cấp Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị vào ngày khung thời gian hết hạn. Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để có thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm.

Có Hạn Chót để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?

Không, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP)

Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị phản đối quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần mà quý vị không đồng ý và yêu cầu tái xét một số quyết định cụ thể do chương trình sức khỏe tâm thần hoặc bác sĩ/cơ sở y tế đưa ra về dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần của quý vị. Có hai cách để quý vị yêu cầu tái xét. Một cách là sử dụng quy trình kháng nghị tiêu chuẩn. Cách khác là sử dụng quy trình kháng nghị khẩn cấp. Hai cách kháng nghị này tương đồng nhau; tuy nhiên, có những điều kiện cụ thể cho kháng nghị khẩn cấp. Những điều kiện cụ thể này được giải thích ở dưới.

Kháng Nghị Tiêu Chuẩn Là Gì?

Kháng nghị tiêu chuẩn là yêu cầu tái xét một quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp, liên quan đến việc từ khước hoặc thay đổi những dịch vụ mà quý vị nghĩ mình cần. Nếu quý vị yêu cầu kháng nghị tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần có thể cần đến 30 ngày để tái xét. Nếu quý vị cho rằng chờ 30 ngày sẽ khiến sức khỏe quý vị gặp rủi ro, quý vị nên yêu cầu “kháng nghị khẩn cấp”.

Quy trình kháng nghị tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng nghị sẽ không gây bất lợi cho quý vị hay bác sĩ/cơ sở y tế dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay mặt quý vị, bao gồm cả bác sĩ/cơ sở y tế. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký một mẫu đơn cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục những quyền lợi của quý vị ở thời điểm nhận yêu cầu kháng nghị trong khung thời gian bắt buộc – 10 ngày từ ngày Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm được gửi hoặc đưa trực tiếp cho quý vị. Quý vị không phải thanh toán cho những dịch vụ này trong thời gian chờ đơn xử lý kháng nghị. Tuy



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

nhiên, nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận quyền lợi và quyết định cuối của đơn kháng nghị xác nhận quyết định cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể được yêu cầu thanh toán chi phí của những dịch vụ được cung cấp trong thời gian đơn kháng nghị được xử lý.

- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định về đơn kháng nghị của quý vị có chuyên môn và không tham gia vào bất kỳ cấp độ tái xét hay đưa ra quyết định trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị xem xét hồ sơ đơn kháng nghị, bao gồm hồ sơ y tế và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào được cân nhắc trong quy trình kháng nghị.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và lời khai, cũng như đưa ra những biện luận pháp lý và thực tế, một cách trực tiếp hoặc qua văn bản.
- Cho phép quý vị, đại diện của quý vị hoặc đại diện pháp lý của bất động sản của người thụ hưởng đã qua đời là các bên được tham gia kháng nghị.
- Cho quý vị biết rằng đơn kháng nghị đang được tái xét bằng cách gửi quý vị xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho quý vị biết về quyền được yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang sau khi quy trình kháng nghị với chương trình sức khỏe tâm thần hoàn tất.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị?

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị với chương trình sức khỏe tâm thần trong bất kỳ hoàn cảnh nào sau đây:

- Chương trình sức khỏe tâm thần hoặc một bác sĩ/cơ sở y tế có hợp đồng quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần Medi-Cal nào vì quý vị không đáp ứng tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần và yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần chấp thuận, nhưng chương trình sức khỏe tâm thần không đồng ý và từ khước yêu cầu của bác sĩ/cơ sở y tế hoặc thay đổi loại dịch vụ hay tần suất sử dụng dịch vụ.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Bác sĩ/cơ sở y tế đã yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần chấp thuận, nhưng chương trình sức khỏe tâm thần cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình chấp thuận kịp thời.
- Chương trình sức khỏe tâm thần không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên mốc thời gian mà chương trình sức khỏe tâm thần đưa ra.
- Quý vị nghĩ rằng chương trình sức khỏe tâm thần không cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Đơn khiếu nại, kháng nghị hoặc kháng nghị khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị không cùng quan điểm về dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà quý vị cần.

Cách Nộp Đơn Kháng Nghị?

Quý vị có thể gọi chương trình sức khỏe tâm thần để được hỗ trợ nộp đơn kháng nghị. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì đã có sẵn địa chỉ nơi nhận ở tất cả địa điểm của bác sĩ/cơ sở y tế để quý vị gửi đơn kháng nghị. Nếu quý vị không có phong bì đã có sẵn địa chỉ nơi nhận, quý vị có thể gửi trực tiếp đơn kháng nghị của mình đến địa chỉ được ghi ở đầu sổ tay này hoặc nộp đơn kháng nghị qua email tới ContactBHS.hhsa@sdcounty.ca.gov hoặc fax tới 619-236-1953.

Làm Sao Để Biết Đã Có Quyết Định về Đơn Kháng Nghị của Tôi?

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo với quý vị hoặc đại diện của quý vị về quyết định của họ bằng văn bản. Thông báo sẽ có những thông tin sau:

- Kết quả quy trình giải quyết kháng nghị
- Ngày ra quyết định kháng nghị
- Nếu đơn kháng nghị không được giải quyết hoàn toàn theo hướng có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin về quyền và quy trình nộp yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Có Hạn Chót để Nộp Đơn Kháng Nghị Không?

Quý vị phải nộp đơn kháng nghị trong vòng 60 ngày từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Không có hạn chót để nộp đơn kháng nghị nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, nên quý vị có thể nộp loại đơn kháng nghị này bất cứ lúc nào.

Khi Nào Sẽ Có Quyết Định về Đơn Kháng Nghị của Tôi?

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định về đơn kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày dương lịch từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị. Khung thời gian đưa ra quyết định có thể kéo dài tối đa 14 ngày dương lịch nếu quý vị yêu cầu kéo dài, hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là có lợi cho quý vị. Một ví dụ trường hợp trì hoãn có lợi cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể chấp thuận đơn kháng nghị của quý vị nếu họ có thêm thời gian để thu thập thông tin từ quý vị hoặc bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị.

Nếu Tôi Không Thể Đợi 30 Ngày để Nhận Quyết Định Thì Sao?

Quy trình kháng nghị có thể nhanh hơn nếu đơn kháng nghị đủ điều kiện cho quy trình kháng nghị khẩn cấp.

Kháng Nghị Khẩn Cấp Là Gì?

Kháng nghị khẩn cấp là cách nhanh hơn để đơn kháng nghị nhận được quyết định. Quy trình kháng nghị khẩn cấp tương tự như quy trình kháng nghị tiêu chuẩn. Tuy nhiên, quý vị phải chứng minh được rằng việc chờ đợi kháng nghị tiêu chuẩn có thể khiến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn. Quy trình kháng nghị khẩn cấp



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

có hạn chót khác kháng nghị tiêu chuẩn. Chương trình sức khỏe tâm thần có 72 giờ để tái xét đơn kháng nghị khẩn cấp. Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị khẩn cấp bằng lời. Quý vị không phải yêu cầu kháng nghị khẩn cấp bằng văn bản.

Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Kháng Nghị Khẩn Cấp?

Nếu quý vị cho rằng đợi đến 30 ngày để có quyết định về đơn kháng nghị tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng giữ, duy trì hoặc lấy lại đầy đủ chức năng của quý vị, quý vị có thể yêu cầu giải quyết khẩn cấp cho đơn kháng nghị. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần cũng đồng ý rằng đơn kháng nghị của quý vị đáp ứng điều kiện của kháng nghị khẩn cấp, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giải quyết đơn kháng nghị khẩn cấp của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được đơn kháng nghị. Khung thời gian đưa ra quyết định có thể kéo dài thêm 14 ngày dương lịch nếu quý vị yêu cầu kéo dài, hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần chứng minh rằng họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là có lợi cho quý vị.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần gia hạn khung thời gian, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ gửi quý vị văn bản giải thích lý do khung thời gian được gia hạn. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần quyết định rằng đơn kháng nghị của quý vị không đủ điều kiện là kháng nghị khẩn cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải có nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời kịp thời cho quý vị, đồng thời thông báo bằng văn bản tới quý vị trong vòng hai ngày dương lịch về lý do đưa ra quyết định đó. Đơn kháng nghị của quý vị sau đó sẽ tuân theo khung thời gian kháng nghị tiêu chuẩn được nêu ở phần trước. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần rằng đơn kháng nghị của quý vị không đáp ứng tiêu chí kháng nghị khẩn cấp, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Khi chương trình sức khỏe tâm thần giải quyết yêu cầu kháng nghị khẩn cấp của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo tới quý vị và tất cả các bị ảnh hưởng nào bằng lời và văn bản.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUY TRÌNH ĐIỀU GIẢI CẤP TIỂU BANG

Điều Giải cấp Tiểu Bang Là Gì?

Điều Giải cấp Tiểu Bang là phiên tái xét độc lập, do thẩm phán luật hành chánh làm việc cho Sở Dịch Vụ Xã Hội California thực hiện, để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà quý vị có quyền được nhận theo chương trình Medi-Cal. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Sở Dịch Vụ Xã Hội California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để có thêm tài nguyên.

Các Quyền Điều Giải cấp Tiểu Bang của Tôi Là Gì?

Quý vị được quyền:

- Có phiên điều giải trước thẩm phán luật hành chánh (còn gọi là Điều Giải cấp Tiểu Bang)
- Được biết về cách để yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang
- Được biết về điều lệ chi phối việc đại diện tại phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang
- Tiếp tục nhận quyền lợi trong thời gian Điều Giải cấp Tiểu Bang được xử lý nếu quý vị yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang trong khung thời gian bắt buộc

Khi Nào Tôi Có Thể Yêu Cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang trong bất kỳ hoàn cảnh nào sau đây:

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



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Làm Cách Nào để Yêu Cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang:

- Qua Mạng tại: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn Bản: Nộp yêu cầu với sở an sinh quận ở địa chỉ trên Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, hoặc gửi theo đường bưu điện đến:

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

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

Quý vị cũng có thể yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang hoặc Điều Giải cấp Tiểu Bang khẩn cấp:

- Bằng Điện Thoại: Gọi qua số điện thoại miễn phí tới Ban Đặc Trách Điều Giải cấp Tiểu Bang theo số **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, hoặc gọi đường dây miễn phí Đối Phó và Yêu Cầu Công Cộng theo số **800-952-5253** hoặc TDD theo số **800-952-8349**.

Có Hạn Chót để Yêu Cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang Không?

Có, quý vị phải yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày. 120 ngày bắt đầu vào ngày sau khi chương trình sức khỏe tâm thần đích thân gửi quý vị thông báo về quyết định kháng nghị hoặc ngày sau ngày đóng dấu bưu điện trên thông báo của chương trình sức khỏe tâm thần về quyết định kháng nghị.

Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, quý vị có thể yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang vào bất kỳ lúc nào.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Tôi Có Tiếp Tục Được Nhận Dịch Vụ Trong Thời Gian Chờ Kết Quả của Điều Giải cấp Tiểu Bang Không?

Nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ được cho phép và quý vị muốn tiếp tục nhận những dịch vụ này trong thời gian chờ kết quả của phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày từ ngày nhận được Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, hoặc trước ngày mà chương trình sức khỏe tâm thần nói rằng dịch vụ sẽ bị dừng lại hoặc cắt giảm. Khi quý vị yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục được nhận dịch vụ trong thời gian diễn ra quy trình Điều Giải cấp Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ và phán quyết của phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang xác nhận quyết định cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể được yêu cầu thanh toán chi phí của những dịch vụ được cung cấp trong thời gian Điều Giải cấp Tiểu Bang được xử lý.

Khi Nào Sẽ Có Phán Quyết về Điều Giải cấp Tiểu Bang của Tôi?

Sau khi quý vị yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang, có thể mất đến 90 ngày để đưa ra phán quyết về trường hợp của quý vị và gọi câu trả lời cho quý vị.

Tôi có thể yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi lâu như vậy sẽ ảnh hưởng không tốt tới sức khỏe của mình, quý vị có thể nhận được phán quyết trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể nhờ bác sĩ hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần viết thư cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích cụ thể vì sao việc chờ đợi đến 90 ngày để nhận phán quyết sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến sinh mệnh, sức khỏe của quý vị, hay khả năng giữ, duy trì hoặc lấy lại đầy đủ chức năng. Sau đó, đảm bảo quý vị yêu cầu “điều giải khẩn cấp” và cung cấp thư có yêu cầu điều giải của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Sở Dịch Vụ Xã Hội, Ban Đặc Trách Điều Giải cấp Tiểu Bang sẽ xem xét yêu cầu Điều Giải cấp Tiểu Bang khẩn cấp và quyết định xem yêu cầu này có hợp lệ không. Nếu yêu cầu điều giải khẩn cấp của quý vị được phê chuẩn, phiên điều giải sẽ được tổ chức và phán quyết sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc từ ngày Ban Đặc Trách Điều Giải cấp Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

DI CHỨC Y KHOA

Di Chúc Y Khoa Là Gì?

Quý vị được quyền lập di chúc y khoa. Di chúc y khoa là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc y tế của quý vị, được luật pháp tiểu bang California công nhận. Văn bản này bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn được chăm sóc y tế như thế nào, hoặc chỉ rõ những quyết định quý vị muốn đưa ra nếu hoặc khi quý vị không thể tự mình nói ra. Những thuật ngữ “di chúc sống” hay “giấy ủy quyền lâu dài” đều chỉ di chúc y khoa.

Luật pháp California định nghĩa di chúc y khoa là hướng dẫn bằng lời hoặc bằng văn bản về việc chăm sóc y tế của cá nhân, hoặc giấy ủy quyền (văn bản trao cho ai đó quyền được đưa ra quyết định về quý vị). Mọi chương trình sức khỏe tâm thần đều bắt buộc phải có chính sách về di chúc y khoa. Nếu được yêu cầu cung cấp thông tin, chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị bắt buộc phải cung cấp thông tin bằng văn bản liên quan đến chính sách về di chúc y khoa của chương trình sức khỏe tâm thần, cũng như giải thích về luật pháp tiểu bang. Nếu quý vị muốn yêu cầu nhận thông tin, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị để biết thêm thông tin.

Di chúc y khoa được thiết kế để cho phép mọi người có quyền kiểm soát phương pháp điều trị mà họ nhận được, đặc biệt là khi họ không còn tự đưa ra hướng dẫn về việc chăm sóc cho bản thân. Đây là một văn bản pháp lý, cho phép mọi người được bày tỏ trước nguyện vọng của mình nếu họ không thể tự đưa ra quyết định về chăm sóc y tế. Việc này có thể bao gồm những điều như quyền chấp nhận hay từ khước điều trị y khoa, phẫu thuật hoặc các lựa chọn chăm sóc y tế khác. Tại California, di chúc y khoa có hai phần:

- Việc chỉ định đại diện (một người) để đưa ra quyết định về việc chăm sóc y tế của quý vị; và
- Hướng dẫn chăm sóc y tế của cá nhân quý vị



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Quý vị có thể nhận mẫu đơn di chúc y khoa từ chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc ở trên mạng. Tại California, quý vị được quyền cung cấp hướng dẫn di chúc y khoa cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Quý vị cũng có quyền được thay đổi hoặc hủy di chúc y khoa của mình ở bất cứ thời điểm nào.

Nếu quý vị có câu hỏi về luật pháp California về điều kiện di chúc y khoa, quý vị có thể gửi thư tới:

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



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

Quyền của Tôi dưới tư cách Người Nhận Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần Là Gì?

Với tư cách người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, quý vị có quyền được nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần cần thiết về mặt y tế từ chương trình sức khỏe tâm thần. Khi sử dụng những dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân và tôn trọng nhân phẩm cùng quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận thông tin về những lựa chọn điều trị có sẵn, đồng thời được giải thích về những lựa chọn này theo cách mà quý vị hiểu.
- Tham gia vào những quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, bao gồm quyền từ khước điều trị.
- Không bị kiểm giữ hay cách ly bằng bất kỳ hình thức nào được sử dụng làm phương tiện cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện, trừng phạt hoặc trả thù về việc sử dụng kiểm giữ và cách ly.
- Yêu cầu và nhận được bản sao hồ sơ y khoa của quý vị, yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ nếu cần.
- Nhận thông tin ở trong sổ tay này về những dịch vụ được chương trình sức khỏe tâm thần bao trả, các trách nhiệm khác của chương trình sức khỏe tâm thần và quyền của quý vị như được mô tả ở đây. Quý vị cũng có quyền được nhận thông tin này và các thông tin khác được chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp cho quý vị ở hình thức dễ hiểu và tuân hành Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật. Để lấy ví dụ, điều này có nghĩa là chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp thông tin bằng văn bản theo các ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất năm phần trăm hoặc 3.000 người thụ hưởng chương trình sức khỏe tâm thần (tùy theo số lượng nào ít hơn), đồng thời có dịch vụ thông dịch viên miễn phí cho những người nói ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp những tài liệu khác cho người có nhu cầu đặc biệt, chẳng



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

hạn như người khiếm thị hay thị lực kém, hoặc người mắc chứng khó đọc.

- Nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần từ chương trình sức khỏe tâm thần tuân thủ hợp đồng với tiểu bang về tính sẵn có của các dịch vụ, đảm bảo đầy đủ năng lực và dịch vụ, phối trí và tiếp tục việc chăm sóc, phạm vi bảo hiểm và cho phép sử dụng dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần bắt buộc phải:
 - Sử dụng hoặc có văn bản hợp đồng với đủ nhà cung cấp để đảm bảo tất cả người thụ hưởng hợp lệ nhận Medi-Cal mà đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần sẽ nhận được những dịch vụ này kịp thời.
 - Bao trả những dịch vụ cần thiết về mặt y tế, nằm ngoài mạng lưới nhà cung cấp cho quý vị kịp thời, nếu chương trình sức khỏe tâm thần không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng có thể cung cấp những dịch vụ này. “Nhà cung cấp nằm ngoài mạng lưới” là nhà cung cấp không ở trên danh sách nhà cung cấp của chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm khoản gì để được nhà cung cấp ngoài mạng lưới khám.
 - Đảm bảo nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà họ đồng ý bao trả.
 - Đảm bảo rằng dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần mà chương trình sức khỏe tâm thần bao trả đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của người thụ hưởng Medi-Cal hợp lệ. Điều này bao gồm đảm bảo hệ thống chấp nhận thanh toán cho dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần dựa trên yếu tố cần thiết về mặt y tế và đảm bảo rằng tiêu chí cần thiết về mặt y tế được sử dụng một cách công bằng.
 - Đảm bảo rằng bác sĩ/cơ sở y tế thuộc chương trình bảo hiểm thực hiện đánh giá đầy đủ những người có thể nhận dịch vụ, đồng thời những người làm việc với bác sĩ/cơ sở y tế sẽ được nhận các dịch vụ để phát triển mục tiêu cho phương pháp điều trị và những dịch vụ được cung cấp.
 - Cung cấp quan điểm thứ hai từ chuyên gia chăm sóc y tế có chuyên môn trong mạng lưới kế hoạch chăm sóc sức khỏe tâm thần, hoặc từ chuyên



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

gia ở ngoài mạng lưới mà không tạo thêm bất kỳ chi phí nào cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.

- Điều phối những dịch vụ mà chương trình bảo hiểm cung cấp với những dịch vụ được cung cấp cho quý vị thông qua chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc qua nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị, nếu cần thiết, đồng thời đảm bảo quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ theo luật pháp liên bang về quyền riêng tư của thông tin sức khỏe.
- Cung cấp khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm việc dịch vụ hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng tâm thần khẩn cấp hoặc tình trạng cấp cứu hay khủng hoảng.
- Chung tay với những nỗ lực của tiểu bang để khuyến khích việc cung cấp dịch vụ một cách phù hợp về văn hóa cho mọi người dân, bao gồm người có trình độ Tiếng Anh hạn chế, có nguồn gốc văn hóa và dân tộc đa dạng.
- Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị bắt buộc phải tuân thủ luật pháp liên bang và tiểu bang hiện hành (chẳng hạn như: Đề mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được quy định thực hiện tại 45 CFR phần 80; Đạo Luật Cấm Phân Biệt Tuổi Tác năm 1975 được quy định thực hiện tại 45 CFR phần 91; Đạo Luật Phục Hồi năm 1973; Đề mục IX của Tu Chính về Giáo Dục năm 1972 (về chương trình và hoạt động giáo dục); Đề mục II và III của Đạo Luật Về Người Mỹ Khuyết Tật); Phần 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe với Giá Phải Chăng; cũng như các quyền được nêu tại đây. Nói cách khác, quý vị nên nhận được dịch vụ điều trị và không bị phân biệt đối xử.
- Quý vị có thể có thêm các quyền khác theo luật pháp tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị muốn liên hệ với Tổ Chức Bệnh Vực Quyền Bệnh Nhân của quận, quý vị có thể gọi cho một trong những cơ quan dưới đây.
 - Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Nội Trú hoặc Điều Trị Ở Lại Cơ Sở Chăm Sóc, hãy gọi Chương Trình Bệnh Vực Bệnh Nhân JFS theo số 619-282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
 - Với Dịch Vụ Bệnh Nhân Ngoại Trú, hãy gọi CCHEA theo số 1-877-734-3258.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

Trách Nhiệm Của Tôi dưới tư cách Người Nhận Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần Là Gì?

Với tư cách người nhận dịch vụ chuyên khoa sức khỏe tâm thần, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc kỹ sổ tay người thụ hưởng này và các tài liệu thông tin quan trọng khác của chương trình sức khỏe tâm thần. Dùng những tài liệu này để giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách để được điều trị nếu quý vị cần.
- Đến lịch hẹn khám theo đúng kế hoạch. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nhất nếu quý vị hợp tác với bác sĩ/cơ sở y tế để phát triển mục tiêu cho phương pháp điều trị rồi tuân thủ những mục tiêu này. Nếu quý vị không thể đến lịch hẹn khám, gọi trước cho bác sĩ/cơ sở y tế của quý vị ít nhất 24 giờ và đặt lại lịch hẹn khác.
- Luôn mang Thẻ Định Danh Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cùng căn cước có ảnh khi quý vị đến điều trị.
- Báo cho bác sĩ/cơ sở y tế biết từ trước lịch hẹn khám nếu quý vị cần thông dịch viên.
- Trao đổi với bác sĩ/cơ sở y tế về tất cả những quan ngại y tế của quý vị. Quý vị càng chia sẻ nhiều về nhu cầu của mình, phương pháp điều trị của quý vị sẽ càng phát huy tác dụng.
- Nhớ hỏi bác sĩ/cơ sở y tế bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều quan trọng là quý vị hiểu hết những thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Tuân theo những bước hành động mà quý vị và bác sĩ/cơ sở y tế đồng tình đặt ra.
- Liên hệ với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về những dịch vụ của quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề gì với bác sĩ/cơ sở y tế mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho bác sĩ/cơ sở y tế và chương trình sức khỏe tâm thần nếu thông tin cá nhân của quý vị có bất kỳ thay đổi gì. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại và bất kỳ thông tin y khoa nào có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị bằng sự tôn trọng và tử tế.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.

- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo:
 - Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe kêu gọi bất kỳ cá nhân nào nghi ngờ có gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi đến Đường Dây Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị tin rằng đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được hỗ trợ ngay. Cuộc gọi là miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hay lạm dụng qua email tới fraud@dhcs.ca.gov hoặc dùng mẫu đơn trên mạng tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí của Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng (ACL) San Diego là (888)-724-7240 (TTY: 711) hoặc truy cập trang mạng https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. MHP hoạt động 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần.