



Nếu có mối quan ngại về dịch vụ sức khỏe hành vi, **quý vị luôn có thể yêu cầu trợ giúp!**

**Để được hỗ trợ về Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú hoặc Lưu Trú, vui lòng gọi:
JFS PATIENT ADVOCACY 619-282-1134 or 1-800-479-2233**

**Để được hỗ trợ về Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, vui lòng gọi:
CCHCA (Consumer Center for Health Education & Advocacy) 1-877-734-3258**

Mẫu đơn Khiếu Nại và Kháng Cáo kèm phong bì đã dán tem có sẵn tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị

CÁC CÁCH GIẢI QUYẾT MỐI QUAN NGẠI CỦA QUÝ VỊ

Với tư cách là thành viên, quý vị có quyền nhận dịch vụ sức khỏe hành vi có chất lượng và có quyền bày tỏ mối quan ngại về bất kỳ phần nào của dịch vụ điều trị của mình.

- Cách dễ nhất và nhanh nhất để xử lý một vấn đề là trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc quản lý chương trình.
- Nếu không hài lòng với việc điều trị hoặc thuốc men của mình, quý vị có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên viên lâm sàng khác trong chương trình điều trị của quý vị hoặc bằng cách gọi đến **Access and Crisis Line theo số 1- 888-724-7240 (TTY: 711)**.
- Quý vị có thể sử dụng Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề của Chương Trình để:
 - a. Nộp **Khiếu Nại** vào bất kỳ thời điểm nào nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ hoặc cảm thấy quyền của mình đang bị từ chối.
 - b. Nhận thư bằng văn bản thông báo rằng khiếu nại của quý vị đã được nhận trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được.
 - c. Nhận quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày được nộp.
 - d. Ủy quyền cho một người khác thay mặt quý vị thực hiện các thủ tục liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị (bao gồm nhà cung cấp dịch vụ hoặc người bảo vệ quyền lợi).
 - Nếu quý vị đồng ý để một người khác thay mặt mình hành động, quý vị có thể được yêu cầu ký một mẫu đơn ủy quyền, cho phép quận tiết lộ thông tin cho người đó.
 - e. Nộp **Kháng Cáo** bằng lời nói hoặc bằng văn bản trong vòng 60 ngày theo lịch nếu dịch vụ của quý vị bị chấm dứt, giảm bớt hoặc bị từ chối.
 - f. Nhận thư bằng văn bản thông báo rằng kháng cáo của quý vị đã được nhận trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được.
 - g. Nộp kháng cáo khẩn khi quy trình tiêu chuẩn có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa.
 - h. Nhận quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch đối với kháng cáo tiêu chuẩn hoặc trong vòng 72 giờ đối với kháng cáo khẩn.
 - i. Yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong khi quý vị đang chờ quyết định kháng cáo (trong vòng 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Xác Định Quyền Lợi Bất Lợi được gửi qua thư hoặc được trao trực tiếp cho quý vị). Quý vị sẽ không phải trả tiền cho dịch vụ được duy trì trong thời gian chờ quyết định kháng cáo hoặc nếu quyết định kháng cáo ủng hộ việc xác định quyền lợi bất lợi của quận.
 - j. Nộp yêu cầu **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang** trong vòng 120 ngày kể từ ngày có quyết định nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình hoặc đã hoàn tất Quy Trình Khiếu Nại và Kháng Cáo của Chương Trình.
 - Quý vị có thể gọi trực tiếp đến Sở Dịch Vụ Xã Hội theo số 1-800-743-8525 HOẶC truy cập <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>
 - k. Yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong khi quý vị đang chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang (trong vòng 10 ngày kể từ ngày của quyết định kháng cáo). Quý vị sẽ không phải trả tiền cho dịch vụ được duy trì trong thời gian chờ quyết định về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang hoặc nếu quyết định cuối cùng ủng hộ việc xác định quyền lợi bất lợi của quận.

CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ

- Được đối xử với sự tôn trọng và được nhận điều trị bằng ngôn ngữ quý vị ưa thích.
- Được nhận ý kiến thứ hai về việc điều trị hoặc thuốc men của quý vị.
- Được chọn một người thay mặt quý vị hành động. Với sự đồng ý bằng văn bản, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện theo ủy quyền để thay mặt quý vị hành động.
- Được đưa một người đi cùng quý vị đến các cuộc họp và phiên điều trần.
- Không bị phân biệt đối xử hoặc bị xử phạt vì đã nộp khiếu nại hoặc kháng cáo.
- Được luật pháp bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.

Để biết thêm thông tin về Quy Trình Giải Quyết Vấn Đề và các quyền của quý vị, quý vị có thể:

1. Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cung cấp một bản Sổ Tay Thành Viên của Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận San Diego hoặc tìm bản trực tuyến tại <http://www.optumsandiego.com> trên [Beneficiary & Families page](#).
2. Truy cập [Behavioral Health Services' Your Rights page](#) tại https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html