



## County of San Diego

# Chương trình Sức khỏe Tâm thần (MHP)

## Cẩm Nang cho Người Thụ Hưởng

## Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chuyên Khoa Tâm Thần

BỘ DỊCH VỤ Y TẾ VÀ NHÂN SINH  
DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI  
3255 CAMINO DEL RIO SOUTH, MAIL STOP P-531  
SAN DIEGO, CA 92108-3806  
(619) 563-2700 • FAX (619) 236-1953

*Nguồn trang web trực tuyến cho Cẩm nang người thụ hưởng MHP và Danh mục nhà cung cấp MHP:*

1. <https://www.optumsandiego.com>
2. [https://www.sandiegocounty.gov/content/dam/sdc/hhsa/programs/bhs/homepage/All\\_Provider\\_Directory/BHS\\_Provider\\_Directory.pdf](https://www.sandiegocounty.gov/content/dam/sdc/hhsa/programs/bhs/homepage/All_Provider_Directory/BHS_Provider_Directory.pdf)
3. <http://sandiego.networkofcare.org/> - để có thông tin được dịch ra



**LIVE WELL**  
SAN DIEGO



### **English**

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

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

### **Español (Spanish)**

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

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

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

### **Tagalog (Tagalog – Filipino)**

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

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-724-7240 (TTY: 711).번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文 (Chinese)**

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

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են սրամատչելի լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ջանգախարեք 1-888-724-7240 (TTY: (հեռատիպ) 711).



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

### **Русский (Russian)**

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

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما تماس بگیرد (TTY:711) فراهم می باشد. ب 1-888-724-7240-888-1

### **日本語 (Japanese)**

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

### **Hmoob (Hmong)**

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

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

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

### **العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-724-7240

(رقم هاتف الصم والبكم: 711 TTY)

### **हिंदी (Hindi)**

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

### **ภาษาไทย (Thai)**

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



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)

MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-724-7240 (TTY: 711)។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-724-7240 (TTY: 711).



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....	6
THÔNG BÁO VỀ KÌ THỊ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....	7
THÔNG TIN TỔNG QUÁT.....	11
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL.....	14
LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT NẾU QUÝ VỊ HOẶC AI ĐÓ MÀ QUÝ VỊ BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ.....	18
ĐỂ NHẬN DỊCH VỤ CHUYÊN KHOA SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	22
TIÊU CHÍ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA .....	28
CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP.....	30
PHẠM VI DỊCH VỤ .....	32
QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI TỪ MHP CỦA QUÝ VỊ .....	39
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ RẮC RỐI: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG KIẾN ..	42
THỦ TỤC KHIẾU NẠI .....	44
THỦ TỤC KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP) .....	47
BẢN CHỈ THỊ TRƯỚC .....	55
CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG .....	57



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### Các Ngôn Ngữ Khác

Quý vị có thể được nhận Cẩm nang Người thụ hưởng này và các tài liệu miễn phí với các ngôn ngữ khác. Hãy gọi điện thoại số 1-888-724-7240 Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

### Các Định Dạng Khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng phụ trợ khác, chẳng hạn như chữ nổi, phông chữ lớn 18 hoặc ghi âm. Gọi 1-888-724-7240. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

### Dịch Vụ Dịch Thuật

Quý vị không phải sử dụng một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Dịch vụ thông dịch viên, trợ giúp ngôn ngữ và văn hóa miễn phí được phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để có được cuốn cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác hoặc để có được thông dịch viên, trợ giúp ngôn ngữ và văn hóa, hãy gọi 1-888-724-7240. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THÔNG BÁO VỀ KÌ THỊ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Quận San Diego MHP tuân theo các đạo luật dân quyền của tiểu bang và liên bang.

MHP không phân biệt đối xử bất hợp pháp, phân biệt ai hoặc đối xử với họ khác vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi, khuyết tật tâm thần, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân giới tính, giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục.

MHP cung cấp:

- Các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đạt tiêu chuẩn
  - Thông tin bằng văn bản trong các định dạng khác (in khổ lớn, thu âm, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người mà ngôn



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên đạt tiêu chuẩn
- Thông tin được dịch viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với MHP trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng - 5:00 chiều. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi đường dây TTY/TDD của MHP theo số 711.

---

### **CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị cho rằng MHP không cung cấp các dịch vụ này hay phân biệt đối xử theo một cách nào khác dựa trên phân biệt về giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng dân tộc, tuổi, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể làm đơn khiếu nại với Điều phối viên Dân Quyền của MHP: Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Liên lạc với Điều phối viên Dân quyền MHP từ 7:30 sáng - 4:30 chiều (Thứ Hai - Thứ Sáu) bằng cách gọi 1-619-515-6788. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD: 711**.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

---

[Civil Rights Coordinator \(Điều phối viên Dân Quyền\)](#)



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



Health and Human Services Agency  
1255 Imperial Ave. Ste. 400, MS W414  
San Diego, CA 92101

- **Bảng Điện Tử:** Gửi email đến Jennifer.Campos@sdcounty.ca.gov và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.

---

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Quyền Công dân qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng điện tử:

- **Bảng điện thoại:** Gọi **(916) 440-7370** Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **711 (Dịch vụ chuyển tiếp viễn thông)**.
- **Bảng văn bản:** Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**Michele Villados**  
**Deputy Director, Office of Civil Rights**  
**(Phó Giám đốc, Văn Phòng Dân Quyền)**  
**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P. O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**

Các mẫu đơn khiếu nại có thể tìm thấy ở trang  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **Bảng Điện Tử:** Gửi email tới [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

---

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ**

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại dân quyền trực tiếp với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi **1 (800) 368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi **TTY / TDD 1 (800) 537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

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

Các mẫu đơn khiếu nại có thể tìm thấy ở trang  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Bằng Điện Tử: Xem trang Office for Civil Rights Complaint Portal ở  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THÔNG TIN TỔNG QUÁT

### Tại Sao Việc Đọc Cẩm Nang Đây là Quan Trọng?

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) có sẵn cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal trên tất cả các vùng của Quận San Diego. Cuốn cẩm nang này theo yêu cầu phải có để tại văn phòng nhà cung cấp của quý vị và có trên mạng trực tuyến.

Cuốn cẩm nang này cho quý vị biết cách nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt của Medi-Cal thông qua MHP của quận hạt của quý vị. Cẩm nang bệnh nhân này sẽ giải thích về các phúc lợi và cách nhận được dịch vụ chăm sóc. Tài liệu này cũng giải đáp cho quý vị nhiều câu hỏi.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa thông qua MHP của quý vị
- Những phúc lợi mà quý vị được quyền tiếp cận
- Điều cần làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề
- Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là người thụ hưởng Medi-Cal.

Nếu quý vị không đọc cuốn Cẩm nang này ngay bây giờ, quý vị nên giữ lại để đọc sau này. Cuốn cẩm nang này và các tài liệu bằng văn bản khác có sẵn ở dạng điện tử tại [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) hoặc ở dạng in từ MHP hoặc tại văn phòng nhà cung cấp của quý vị, miễn phí. Gọi MHP của quý vị theo số 1-888-724-7240 nếu quý vị muốn có một bản in.

Hãy sử dụng cuốn Cẩm nang này như tài liệu bổ sung thêm cho thông tin mà quý vị đã nhận được khi ghi danh vào phúc lợi Medi-Cal.

### Cần Sở tay này bằng Ngôn Ngữ của Quý Vị hoặc một Định Dạng Khác?



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác tiếng Anh, dịch vụ thông dịch viên miễn phí có sẵn cho quý vị. Gọi Đường dây Truy cập & Khủng hoảng theo số 1-888-724-7240 Chương trình MHP của quý vị hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Quý vị cũng có thể liên hệ với MHP của mình theo số 1-888-724-7240 nếu quý vị muốn cuốn cẩm nang này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác ở các định dạng khác như chữ in lớn hoặc dạng ghi âm. Chương trình MHP của quý vị sẽ hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị muốn cuốn cẩm nang này hoặc các tài liệu bằng văn bản khác bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, hãy gọi cho MHP của quý vị. MHP của quý vị sẽ hỗ trợ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại.

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

Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Farsi

### **Chương trình MHP của tôi có Trách Nhiệm gì?**

MHP của quý vị chịu trách nhiệm cho những điều sau đây:

- Xác định quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ quận hay mạng lưới nhà cung cấp hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, để giải đáp cho quý vị về cách thức nhận dịch vụ từ chương trình MHP. Hãy gọi điện thoại số 1-888-724-7240
- Có đủ nhà cung cấp để đảm bảo quý vị sẽ nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình MHP đài thọ khi quý vị cần đến.
- Cung cấp thông tin và giáo dục về các dịch vụ có sẵn từ chương trình MHP.
- Cung cấp miễn phí dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc cung cấp thông dịch viên (nếu cần) và cho thông tin để quý vị nắm được rằng dịch vụ thông dịch này đang có sẵn.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn bằng các ngôn ngữ khác hoặc các định dạng khác. Quý vị có thể liên hệ với MHP hoặc truy cập trang web của MHP tại [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com). Thông tin có sẵn trong các ngôn ngữ sau: Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Ả Rập và tiếng Farsi.
- Cung cấp cho quý vị thông báo về mọi thay đổi đáng kể nào về thông tin được nêu rõ trong cuốn sổ tay này trong vòng ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi này sẽ có hiệu lực. Một thay đổi được coi là đáng kể khi có sự tăng, giảm về số lượng hoặc loại dịch vụ sẵn có hoặc nếu có sự tăng, giảm về số lượng nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác có tác động đến các phúc lợi quý vị nhận được thông qua MHP.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

### Những Ai Có Thể Được Medi-Cal?

Có nhiều yếu tố được sử dụng để quyết định loại bảo hiểm sức khỏe nào quý vị có thể nhận được từ Medi-Cal. Chúng bao gồm:

- Quý vị kiếm được bao nhiêu tiền
- Tuổi của quý vị
- Tuổi của bất kỳ đứa trẻ nào quý vị chăm sóc
- Quý vị đang mang thai, mù hoặc tàn tật hay không
- Quý vị đang có Medicare hay không

Quý vị cũng phải sống ở California để đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal, hãy tìm hiểu cách đăng ký dưới đây.

### Tôi nộp đơn cho Medical bằng cách nào?

Quý vị có thể nộp đơn cho Medi-cal vào bất kỳ lúc nào trong năm. Quý vị có thể chọn một trong những cách sau để áp dụng.

1. **Bằng Thư:** Đăng ký Medi-Cal với Đơn Xin Sắp Xếp Hợp Lý (Single Streamlined Application), được cung cấp bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Gửi các đơn xin đã điền đầy đủ đến văn phòng quận địa phương của quý vị. Tìm địa chỉ cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị trên trang web <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## 2. Nộp đơn trực tuyến:



My Benefits CalWIN là trang web của chúng tôi nơi quý vị có thể:

- bắt đầu quá trình làm đơn bằng cách hoàn thành dễ dàng một mẫu đơn trực tuyến
- nộp bản sao điện tử các chứng từ xác minh
- tìm hiểu xem quý vị có thể đủ điều kiện nhận các phúc lợi CalFresh và / hoặc Medi-Cal

Để bắt đầu đơn của quý vị trực tuyến, hãy vào trang [www.mybenefitscalwin.org](http://www.mybenefitscalwin.org).

Xem video để tìm hiểu cách đăng ký trên trang web MyBenefits CalWIN trên



## 3. Đăng ký trực tuyến cho Chương Trình Bảo Hiểm Giá Rẻ bao gồm Medi-Cal và Phụ cấp Bảo hiểm Y tế:



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

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn, hoặc có câu hỏi, quý vị có thể liên hệ với Tư Vấn Viên về Ghi Danh Có Chứng Chỉ (Certified Enrollment Counselor (CEC)) miễn phí. Gọi số 1-800-300-1506 hoặc tìm một CEC ở địa phương tại <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

## 4. Gửi thư Hồ sơ gửi thư có thể được yêu cầu bằng cách gọi:

- Access at 866-262-9881
- 2-1-1

Các đơn và / hoặc chứng từ xác minh có thể được gửi đến địa chỉ sau:

County of San Diego  
Health and Human Services Agency  
APPLICATION  
P.O. Box 85025  
San Diego, CA 92186-9918



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

5. **Đến tận nơi** Hồ sơ nộp tận nơi có thể lấy tại bất kỳ các cơ sở sau:

- Community Resource Center - Fallbrook
- Community Resource Center - Ramona
- Family Resource Center - Centre City
- Family Resource Center - El Cajon
- Family Resource Center - Lemon Grove
- Family Resource Center - North Central
- Family Resource Center - North Coastal
- Family Resource Center - Northeast
- Family Resource Center - North Inland
- Family Resource Center - Chula Vista
- Family Resource Center - Southeast
- Live Well Center - National City

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, quý vị có thể liên hệ Tổng đài Access Call Center:

- Bằng điện thoại số 1-866-262-9881
- Trang web: [www.accessbenefitsSD.com](http://www.accessbenefitsSD.com)
- E-mail: [pubassist.hhsa@sdcountry.ca.gov](mailto:pubassist.hhsa@sdcountry.ca.gov)

Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về chương trình Medi-Cal, quý vị có thể tìm hiểu thêm ở trang <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

### **Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?**

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

Một tình trạng y tế khẩn cấp có các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau dữ dội) mà một người bình thường có thể mong đợi những điều sau đây có thể xảy ra bất cứ lúc nào:

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc liên quan đến một phụ nữ mang thai, sức khỏe của đứa trẻ chưa sinh) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng
- Vấn đề nghiêm trọng với các chức năng cơ thể
- Vấn đề nghiêm trọng với bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận cơ thể



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



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

- Là một mối nguy hiểm hiện tại cho bản thân người đó hoặc người khác vì có triệu chứng như bệnh tâm thần
- Ngay lập tức không thể làm hoặc ăn thức ăn, hoặc sử dụng quần áo hoặc nơi trú ẩn vì có triệu chứng như bệnh tâm thần

Các dịch vụ khẩn cấp được bảo hiểm 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Ủy quyền trước là không cần thiết cho các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal sẽ bao gồm các điều kiện khẩn cấp, cho dù tình trạng này là y tế hay tâm thần (cảm xúc hay tinh thần). Nếu quý vị đã đăng ký Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn để thanh toán khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi trường hợp trở thành là không phải cấp cứu. Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị đang gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được giúp đỡ.

### **Vận Chuyển Đưa Đón có được Cung Cấp Không?**

Vận chuyển không khẩn cấp và vận chuyển phi y tế có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự đi và những người có nhu cầu y tế phải nhận một số dịch vụ được bảo hiểm Medi-Cal đài thọ.

Nếu quý vị cần hỗ trợ về vận chuyển, hãy liên hệ với chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị để biết thông tin và được hỗ trợ.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không đăng ký vào chương trình chăm sóc được quản lý và quý vị cần vận chuyển phi-y tế, quý vị có thể gọi trực tiếp cho một công ty vận chuyển y tế chuyên nghiệp được cấp phép hoặc quý vị có thể gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và hỏi về các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển khu vực của quý vị. Khi quý vị liên hệ với công ty vận chuyển đưa đón, họ sẽ hỏi thông tin về ngày giờ hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa vận chuyển y tế không khẩn cấp và liên lạc với nhà



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

cung cấp dịch vụ vận chuyển để điều phối chuyển đi của quý vị đến và từ (các) cuộc hẹn của quý vị.

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

Đối với các cư dân địa phương đang tìm kiếm sự trợ giúp vì khủng hoảng và để truy cập các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi cho Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số 1-888-724-7240.

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

### **LÀM THẾ NÀO ĐỂ BIẾT NẾU QUÝ VỊ HOẶC AI ĐÓ MÀ QUÝ VỊ BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ**

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

Nhiều người có những lúc khó khăn trong cuộc đời và có thể trải nghiệm các vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Điều quan trọng nhất cần nhớ khi tự hỏi mình có cần sự giúp đỡ chuyên môn hay không chính là quý vị tin tưởng vào chính mình. Nếu quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và quý vị nghĩ rằng quý vị có thể cần trợ giúp chuyên nghiệp, quý vị nên yêu cầu đánh giá từ MHP của quý vị.

Quý vị có thể cần giúp đỡ nếu quý vị có một hoặc nhiều dấu hiệu sau:

- Chán nản (hoặc cảm thấy vô vọng, bất lực, hoặc rất suy sụp) hầu hết thời gian trong ngày, gần như mỗi ngày
- Mất hứng thú với các hoạt động quý vị thường muốn làm
- Giảm cân hoặc tăng cân đáng kể trong một khoảng thời gian ngắn
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Vận động cơ thể quá ít hoặc quá nhiều
- Cảm thấy mệt mỏi gần như mỗi ngày



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Cảm giác vô dụng hoặc mặc cảm quá mức
- Khó suy nghĩ, khó tập trung và/hoặc đưa ra quyết định
- Nhu cầu ngủ giảm bớt (cảm thấy "đã nghỉ ngơi" chỉ sau vài giờ ngủ)
- Những suy nghĩ thoáng qua quá nhanh khiến quý vị không thể theo kịp được
- Nói rất nhanh hoặc không thể nào ngừng nói
- Tin rằng mọi người đang bắt ép quý vị
- Nghe giọng nói và / hoặc âm thanh người khác không nghe thấy
- Nhìn thấy những thứ người khác không thấy
- Không thể đi làm hoặc đi học
- Không quan tâm đến vệ sinh cá nhân (giữ cho sạch sẽ)
- Gặp rắc rối nghiêm trọng với người khác
- Cô lập hoặc tránh tiếp xúc với những người khác
- Thường xuyên khóc vô cớ.
- Thường xuyên tức giận và "nổi giận" vô cớ
- Có sự thay đổi tâm trạng nghiêm trọng
- Hầu như lúc nào cũng cảm thấy lo lắng hoặc lo âu
- Có những hành vi bị người khác cho là kỳ lạ hoặc kỳ quái

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

Quý vị có thể liên lạc với chương trình MHP của quý vị để thẩm định con hay trẻ vị thành niên của quý vị nếu trẻ đang có bất cứ dấu hiệu về tâm thần nào. Nếu con quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sự thẩm định của quận cho thấy các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được đài thọ bởi MHP là cần thiết, thì MHP sẽ sắp xếp cho con hay trẻ vị thành niên của quý vị để nhận các dịch vụ. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho các bậc cha mẹ cảm thấy quá mệt khi làm cha mẹ hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Danh sách kiểm tra sau đây có thể giúp quý vị đánh giá xem con quý vị có cần giúp đỡ hay không, chẳng hạn như cần đến dịch vụ sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
 MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
 Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

dấu hiệu triệu chứng hoặc tồn tại trong một thời gian dài, có nghĩa là vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự giúp đỡ từ chuyên khoa. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Thay đổi đột ngột và không giải thích được trong hành vi
- Than phiền về đau / nhức mà không có bất kỳ nguyên nhân y tế/thể chất
- Dành nhiều thời gian một mình hơn
- Dễ mệt mỏi và có ít năng lượng
- Lo lắng và không thể ngồi yên
- Ít quan tâm tới việc đi học mà không có lý do rõ ràng
- Dễ bị phân tâm
- Sợ những tình huống mới
- Cảm thấy buồn hoặc không vui mà không có nguyên nhân rõ ràng
- Cáu kỉnh hoặc tức giận mà không có nguyên nhân rõ ràng
- Cảm thấy vô vọng
- Gặp khó khăn trong việc tập trung
- Ít quan tâm đến bạn bè
- Gây hấn với người khác
- Nghỉ học mà không có lý do chính đáng
- Điểm học thấp đi
- Tự ti
- Khó ngủ
- Lo lắng nhiều
- Cảm thấy đau khổ khi không có quý vị ở bên cạnh.
- Cảm thấy trẻ không thể làm bất cứ điều gì đúng
- Liều mạng rủi ro không cần thiết
- Thường xuyên cảm thấy tổn thương về mặt cảm xúc hoặc thể chất
- Thể hiện tính trẻ con hơn đáng kể so với trẻ em cùng tuổi
- Không hiểu được tâm lý của người khác
- Bất nạt người khác



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Không chịu trách nhiệm cho hành động của mình
- Lấy đồ của người khác và chối việc đó



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## ĐỀ NHẬN DỊCH VỤ CHUYÊN KHOA SỨC KHỎE TÂM THẦN

### Dịch Vụ Chuyên Khoa Sức Khỏe Tâm Thần là gì?

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là dịch vụ sức khỏe tâm thần cho những người mắc bệnh tâm thần hoặc các vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ bình thường không thể chữa trị được. Những bệnh hoặc vấn đề này đủ nghiêm trọng đến mức chúng có thể cản trở một người có khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bao gồm:

- Các dịch vụ về sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị nội trú dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị nội trú khủng hoảng
- Điều trị ban ngày
- Phục hồi chức năng ngày
- Dịch vụ bệnh viện nội trú tâm thần
- Dịch vụ cơ sở y tế tâm thần

Ngoài các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt được liệt kê ở trên, những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có quyền có các các dịch vụ bổ sung theo phúc lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị sớm và Định kỳ (EPSDT). Những dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ tại nhà chuyên sâu
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu
- Dịch vụ hành vi trị liệu
- Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa có sẵn cho quý vị, hãy xem phần "Phạm vi Dịch vụ" trong cuốn cẩm nang này.

### **Tôi có thể nhận Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần bằng cách nào?**

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần đặc biệt, quý vị có thể gọi MHP của quý vị và yêu cầu một cuộc hẹn để có thẩm định ban đầu. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí tại quận hạt của quý vị.

Quý vị cũng có thể được người khác hoặc tổ chức giới thiệu đến MHP của quý vị cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, bao gồm bác sĩ, trường học, thành viên gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ của quý vị hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý sẽ cần sự đồng ý của quý vị, hoặc sự cho phép của cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ, để giới thiệu trực tiếp đến MHP, trừ khi có trường hợp khẩn cấp. MHP của quý vị không thể từ chối yêu cầu việc thẩm định ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí để nhận dịch vụ từ MHP hay không.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được bảo hiểm có sẵn thông qua nhà cung cấp MHP (như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức dựa vào cộng đồng hoặc nhà cung cấp riêng lẻ).

### **Tôi có thể nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa ở đâu?**

Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt tại quận nơi quý vị sống. Quý vị có thể được giới thiệu cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bằng cách gọi Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số 1-888-724-7240. Đường dây này phục vụ 7 ngày một tuần, 24 giờ một ngày. Mỗi quận có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người trưởng thành và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm và phúc lợi bổ sung theo EPSDT.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

MHP hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ xác định xem quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu quý vị làm như vậy, MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cung cấp các dịch vụ quý vị cần.

MHP phải đảm bảo là họ sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị và vị trí gần nhất với nhà quý vị.

### **Tôi có thể nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa khi nào?**

MHP của quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của bang bang khi lên lịch hẹn cho quý vị để nhận các dịch vụ từ MHP. MHP phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn sau đây:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với MHP;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn với bác sĩ tâm thần; và,
- Đối với các dịch vụ đang diễn ra (theo lịch hẹn ban đầu), một cách kịp thời dựa trên tình trạng và nhu cầu dịch vụ của quý vị.

### **Ai sẽ Quyết Định rằng Tôi nên Nhận Được Dịch Vụ Nào?**

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và MHP đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua MHP bằng cách tuân theo các tiêu chí cần thiết về y tế và danh sách các dịch vụ được bảo hiểm. Chương trình MHP phải sử dụng một chuyên gia đủ khả năng để xét duyệt. Quá trình xem xét này được gọi là ủy quyền cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



Thủ tục cho phép/ủy quyền của chương trình của MHP phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Để ra ủy quyền theo tiêu chuẩn, MHP phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 5 ngày theo lịch. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu MHP nghĩ rằng, vì quyền lợi của quý vị, phải có thêm thông tin từ nhà cung cấp, thì thời hạn có thể được kéo dài thêm 14 ngày nữa. Một ví dụ về việc kéo dài có lợi cho quý vị là khi MHP nghĩ rằng MHP có thể chấp thuận yêu cầu điều trị của nhà cung cấp của quý vị nếu họ nhận được thông tin bổ sung từ nhà cung cấp của quý vị. Nếu MHP kéo dài thời hạn, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc kéo dài. Quý vị có thể yêu cầu MHP cho biết thêm thông tin về thủ tục cho phép/ủy quyền của MHP. Gọi cho MHP của quý vị để yêu cầu thêm thông tin.

Nếu MHP quyết định rằng quý vị không cần các dịch vụ được yêu cầu, MHP phải gửi cho quý vị Thông Báo Quyết định Bất Lợi cho quý vị biết về các dịch vụ bị từ chối và thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn kháng cáo và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về các quyền của quý vị để nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo khi quý vị không đồng ý với quyết định từ chối dịch vụ của MHP của quý vị hoặc thực hiện các hành động khác mà quý vị không đồng ý, hãy tham khảo trang 42 trong cuốn cẩm nang này.

### **Làm thế nào để Tôi nhận được các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác không được MHP Chi Trả?**

Nếu quý vị đã đăng ký vào chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý, quý vị có quyền truy cập vào các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú sau đây thông qua chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý:

- Xét nghiệm và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý để đánh giá một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú bao gồm công việc xét nghiệm, thuốc và tiếp liệu y tế
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi điều trị bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Để có được một trong các dịch vụ trên, hãy gọi trực tiếp chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý. Nếu quý vị không nằm trong chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và phòng khám riêng lẻ chấp nhận Medi-Cal. MHP có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám có thể giúp quý vị hoặc cung cấp cho quý vị một số ý tưởng về cách tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám.

Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể mua thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần.

### **Làm cách nào Tôi có được các Dịch vụ Medi-Cal khác (Chăm sóc Chính / Y tế) mà MHP không chi trả?**

Có hai cách quý vị có thể nhận các dịch vụ Medi-Cal không được MHP chi trả:

1. Ghi danh vào một chương trình chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý.

- Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ tìm một nhà cung cấp cho quý vị nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị được chăm sóc sức khỏe thông qua bảo hiểm sức khỏe, tổ chức bảo trì sức khỏe (HMO) hoặc người quản lý trường hợp chăm sóc chính.
- Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp và phòng khám trong bảo hiểm sức khỏe này, trừ khi Quý vị cần chăm sóc khẩn cấp.
- Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp ngoài bảo hiểm sức khỏe của quý vị cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

2. Khám với các bên cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cá nhân hoặc phòng khám có Medi-Cal.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Quý vị được chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp hoặc phòng khám riêng lẻ dùng Medi-Cal.
- Quý vị phải nói với nhà cung cấp của quý vị rằng quý vị có Medi-Cal trước khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị nhận hóa đơn chi trả cho các dịch vụ đó.
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cá nhân và phòng khám không phải gặp bệnh nhân Medi-Cal hoặc có thể chọn chỉ gặp một vài bệnh nhân Medi-Cal.

### **Nếu tôi có vấn đề về Rượu hoặc Ma túy thì sao?**

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ để điều trị vấn đề về rượu hoặc ma túy, hãy liên hệ với Đường dây Tiếp cận và Trợ giúp lúc Khủng hoảng (ACL) theo số 1-888-724-7240. Các tư vấn viên có thể giúp thăm định nhu cầu của quý vị và cung cấp giấy giới thiệu để đến các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## **TIÊU CHÍ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y KHOA**

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

Sự cần thiết về y tế có nghĩa là có nhu cầu y tế đối với các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và xem nếu quý vị có thể được trợ giúp bởi các dịch vụ nếu quý vị nhận được chúng.

Một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép sẽ nói chuyện với quý vị và sẽ giúp xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không và loại Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nào phù hợp. Quyết định sự cần thiết y tế là bước đầu tiên trong quá trình nhận các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.

Quý vị không cần biết trước mình có chẩn đoán cho một bệnh tâm thần cụ thể nào hay không mới yêu cầu giúp đỡ. MHP sẽ giúp quý vị có được thông tin này bằng cách tiến hành đánh giá tình trạng của quý vị. Nếu kết quả thăm định xác định rằng quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần đáp ứng các tiêu chí cần thiết về y tế, điều trị sức khỏe tâm thần đặc biệt sẽ được cung cấp dựa trên nhu cầu của quý vị.

### **Tiêu Chí Cần Thiết Về Y Tế cho Người Dưới 21 Tuổi Là Gì?**

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, có Medi-Cal toàn diện và được chẩn đoán bởi MHP, MHP phải cung cấp cho quý vị các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nếu các dịch vụ đó sẽ giúp điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc để ngăn ngừa việc sức khỏe tâm thần của quý vị tệ hơn.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## Các tiêu chí Cần Thiết về Y Tế cho các Dịch Vụ Nội Trú Tâm Thần tại Bệnh Viện là gì?

Quý vị có thể được nhập viện nếu quý vị bị bệnh tâm thần hoặc các triệu chứng của bệnh tâm thần không thể điều trị an toàn ở mức độ chăm sóc thấp hơn và vì bệnh tâm thần hoặc các triệu chứng của bệnh tâm thần, quý vị:

- Đại diện cho mối nguy hiểm hiện tại cho chính quý vị hoặc người khác hoặc phá hủy tài sản đáng kể
- Không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, quần áo hoặc nơi trú ẩn
- Có nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe thể chất của quý vị
- Có một sự suy giảm đáng kể gần đây về khả năng hoạt động trong đời sống
- Cần được đánh giá về tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc điều trị khác chỉ có thể được cung cấp trong bệnh viện



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

### Làm Thế Nào để tìm Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa mà Tôi Cần?

Một số chương trình MHP yêu cầu quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ MHP trước khi quý vị liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ. Một số MHP sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp sẵn sàng khám cho quý vị. Các MHP khác cho phép quý vị liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp.

Các chương trình MHP có thể đặt ra một số giới hạn cho sự lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Chương trình MHP phải cho quý vị một cơ hội để lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp khi quý vị bắt đầu dịch vụ, trừ khi MHP có một lý do chính đáng vì sao họ không thể cung cấp sự lựa chọn, ví dụ như khi chỉ tìm được một nhà cung cấp có khả năng cung cấp dịch vụ quý vị cần. MHP của quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp (bác sĩ khám chữa). Khi quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, MHP phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do chính đáng để không làm như vậy.

Đôi khi các nhà cung cấp hợp đồng MHP tự rời khỏi chương trình MHP hoặc do MHP yêu cầu. Khi điều này xảy ra, MHP phải nỗ lực hết sức để thông báo bằng văn bản cho từng người đang nhận các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ nhà cung cấp này, trong vòng 15 ngày sau khi MHP biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, MHP của quý vị phải cho phép quý vị tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi MHP, nếu có thể. Hãy hỏi MHP của quý vị về sự liên tục của dịch vụ Chăm sóc nếu quý vị muốn tiếp tục gặp một nhà cung cấp không còn trong chương trình MHP nữa.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

MHP của quý vị bắt buộc phải có đăng một danh mục các nhà cung cấp hiện tại trên mạng trực tuyến. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có một danh mục nhà cung cấp được cập nhật, hãy truy cập trang web MHP của quý vị [optumsandiego.com](http://optumsandiego.com) hoặc gọi số điện thoại miễn phí của MHP. Danh mục nhà cung cấp hiện tại có sẵn ở dạng điện tử trên trang web MHP, hoặc ở dạng giấy theo yêu cầu

### **Tôi có thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại của mình không?**

Nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (từ một MHP khác, chương trình chăm sóc được quản lý hoặc một bác sĩ Medi-Cal cá nhân), quý vị có thể yêu cầu "duy trì dịch vụ chăm sóc liên tục" để giữ nhà cung cấp hiện tại, lên đến 12 tháng, trong một số điều kiện nhất định, bao gồm, nhưng không giới hạn ở tất cả những điều sau đây:

- Quý vị duy trì một mối quan hệ hiện có với nhà cung cấp mà quý vị yêu cầu;
- Quý vị cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình để tiếp tục điều trị liên tục hoặc vì điều đó sẽ làm tổn thương tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị nếu chuyển sang nhà cung cấp mới;
- Nhà cung cấp đáp ứng các yêu cầu nhất định theo luật tiểu bang và liên bang; và,
- Nhà cung cấp đồng ý với các điều khoản và điều kiện của MHP và ký hợp đồng với MHP.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí cần thiết về y tế cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, các dịch vụ sau đây có sẵn cho quý vị dựa trên nhu cầu của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị sẽ làm việc với quý vị để quyết định dịch vụ nào sẽ phù hợp nhất với quý vị.

- **Các Dịch Vụ Về Sức Khỏe Tâm Thần**

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần là các dịch vụ điều trị cá nhân, theo nhóm hoặc tại gia đình giúp những người mắc bệnh tâm thần phát triển các kỹ năng đối phó cho cuộc sống hàng ngày. Những dịch vụ này cũng bao gồm công việc mà nhà cung cấp làm để giúp cải thiện dịch vụ tốt hơn cho người nhận dịch vụ. Điều này bao gồm: đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ không và dịch vụ có tác dụng không; lập kế hoạch phát triển để quyết định các mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và "dịch vụ phụ song song", có nghĩa là làm việc với các 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. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại một phòng khám hoặc nhà cung cấp văn phòng, qua điện thoại hoặc qua điện thoại, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác.

- **Các Dịch Vụ Trợ Giúp Thuốc Men**

- Các dịch vụ này bao gồm kê toa thuốc, cho dùng thuốc, phân phát thuốc và giám sát việc sử dụng các loại thuốc chữa bệnh tâm thần; và giáo dục liên quan tới việc dùng thuốc chữa bệnh tâm thần. Các dịch vụ trợ giúp thuốc men có thể được cung cấp tại một y viện văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, qua điện thoại, hoặc tại gia hoặc cơ sở khác trong cộng đồng.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



- **Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Tiêu**

- Dịch vụ này trợ giúp có được các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, trước khi hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi, hoặc các dịch vụ khác trong cộng đồng trong trường hợp những người mắc bệnh tâm thần khó có thể tự làm được các dịch vụ này. Dịch vụ quản lý hồ sơ có mục đích bao gồm việc thiết lập kế hoạch, giao tiếp, điều phối, và giới thiệu; giám sát việc cung cấp dịch vụ để bảo đảm người đó có thể sử dụng các dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và giám sát tiến trình của người đó.

- **Dịch vụ Can Thiệp Khủng Hoảng**

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là giúp đỡ mọi người trong cộng đồng, vì vậy họ không phải vào bệnh viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng bác sĩ, qua điện thoại hoặc qua mạng telemedicine, hoặc tại nhà hoặc trong môi trường cộng đồng khác.

- **Dịch vụ Ổn định Khủng hoảng**

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết một tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng có thể kéo dài tới 20 giờ và phải được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe 24 giờ được cấp phép, tại chương trình ngoại trú tại bệnh viện hoặc tại địa điểm nhà cung cấp được chứng nhận cho phép cung cấp dịch vụ ổn định khủng hoảng.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- **Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Cho Người Lớn**

- Các dịch vụ này điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người cư ngụ tại các cơ sở có giấy phép hành nghề cung cấp dịch vụ điều trị nội trú cho những người mắc bệnh tâm thần. Những dịch vụ này phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Medi-Cal không đòi tiền phòng và tiền ăn ở cho việc cư trú tại cơ sở có cung cấp các dịch vụ điều trị nội trú cho người lớn.

- **Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng Nội Trú**

- Các dịch vụ này điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người có tình trạng khủng hoảng hoặc giai đoạn tâm thần nghiêm trọng nhưng không cần được chữa trị tại một bệnh viện tâm thần. Những dịch vụ này phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần tại cơ sở được cấp phép. Medi-Cal không đòi tiền phòng và tiền ăn ở cho việc cư trú tại cơ sở có cung cấp các dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú.

- **Điều Trị Đặc Biệt Vào Ban Ngày**

- Đây là một chương trình được tổ chức với dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần cho một nhóm người có thể cần phải nằm viện hoặc cơ sở điều dưỡng khác hoạt động 24 giờ. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ đồng hồ một ngày. Mọi người trở về nhà riêng vào buổi tối. Chương trình bao gồm các sinh hoạt xây dựng kỹ năng và các biện pháp trị liệu cũng như trị liệu tâm lý.

- **Dịch Vụ Phục Hồi Vào Ban Ngày**

- Đây là chương trình có tổ chức được thiết kế để giúp những người mắc bệnh tâm thần học hỏi và phát triển khả năng đối phó và kỹ năng sống và



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

quản lý các triệu chứng của bệnh tâm thần hiệu quả hơn. Chương trình này kéo dài ít nhất ba giờ đồng hồ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các sinh hoạt xây dựng kỹ năng và các biện pháp trị liệu.

- **Các Dịch Vụ Bệnh Viện Dành Cho Bệnh Nhân Tâm Thần Nội Trú**

- Đây là những dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện tâm thần được cấp phép, do một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép xác định rằng bệnh nhân cần điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu 24 giờ.

- **Các Dịch Vụ Tại Cơ Sở Sức Khỏe Tâm Thần**

- Các dịch vụ này được cung cấp trong một cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ đối với các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở y tế tâm thần phải thu xếp với phòng khám hoặc bệnh viện ở gần đó để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của những người tại cơ sở đó.

### **Có Các Dịch Vụ Đặc Biệt Cho Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên Và Thanh Niên Hay Không?**

Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận thêm các dịch vụ Medi-Cal thông qua phúc lợi Điều Trị, Chẩn Đoán, Khám Kiểm Tra Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment) (EPSDT).

Để đủ điều kiện nhận dịch vụ EPSDT, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. EPSDT bao gồm các dịch vụ cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện bất kỳ tình trạng sức khỏe tâm thần nào hoặc để ngăn ngừa tình trạng sức khỏe tâm thần trở nên tồi tệ hơn.

Hãy hỏi nhà cung cấp/bác sĩ của quý vị về các dịch vụ EPSDT. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này nếu nhà cung cấp của quý vị và MHP thấy rằng quý vị cần chúng vì chúng cần thiết cho sức khỏe của quý vị.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Nếu quý vị có thắc mắc về EPSDT, xin gọi số 1-888-724-7240.

Các dịch vụ dưới đây cũng có thông qua MHP cho trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên dưới 21 tuổi: Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi (TBS), Điều phối chăm sóc chuyên sâu (ICC), Dịch vụ tại nhà chuyên sâu (IHBS) và Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (TFC).

## **Dịch Vụ Trị Liệu Hành Vi**

TBS là các can thiệp điều trị ngoại trú chuyên sâu, cá nhân, ngắn hạn cho những người thụ hưởng từ 21 tuổi trở xuống. Các cá nhân nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua giai đoạn chuyển tiếp căng thẳng hoặc khủng hoảng cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, ngắn hạn để hoàn thành các kết quả được chỉ định trong kế hoạch điều trị bằng văn bản.

TBS là một loại Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cung cấp thông qua MHP nếu quý vị có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Quý vị phải dưới 21 tuổi và có bảo hiểm Medi-Cal toàn diện thì mới được nhận dịch vụ TBS.

- Nếu quý vị sống ở nhà, nhân viên của TBS có thể làm việc một kèm một với quý vị để giảm bớt các vấn đề nghiêm trọng về hành vi nhằm giúp quý vị không cần phải tới nơi có mức độ chăm sóc cao hơn, ví dụ như nhà ở theo nhóm cho trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên có các vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc.
- Nếu quý vị đang sống trong một nhà tập thể dành cho trẻ em, thanh thiếu niên hoặc thanh niên có các vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc, một nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị để quý vị có thể chuyển tới một cơ sở có cấp độ chăm sóc thấp hơn, thí dụ như gia đình chăm nuôi hoặc trở về nhà. TBS sẽ giúp quý vị và gia đình quý vị, người chăm sóc hoặc người giám hộ học các cách thức mới để kiểm soát các hành vi có vấn đề và những cách thức làm tăng các dạng hành vi nào giúp cho quý vị thành công. Quý vị, nhân viên TBS, và gia đình quý vị, người chăm sóc hoặc người giám hộ sẽ cùng hợp tác làm việc chặt chẽ với



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)

MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

nhau trong một thời gian ngắn cho tới khi quý vị không còn cần dịch vụ TBS nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch TBS trong đó cho biết những việc mà quý vị, gia đình quý vị, người chăm sóc hoặc người giám hộ của quý vị, và nhân viên TBS sẽ làm trong thời gian nhận dịch vụ TBS, và thời gian và địa điểm nhận dịch vụ TBS. Nhân viên TBS có thể làm việc với quý vị tại đa số các địa điểm nơi quý vị có thể sẽ cần giúp đỡ về hành vi có vấn đề của mình. Điều này bao gồm nhà của quý vị, nhà chăm nuôi, nhà chăm nuôi tập thể, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### **Điều Phối Chăm Sóc Chuyên Sâu**

ICC là dịch vụ Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Tiêu tạo điều kiện cho việc thẩm định, lập kế hoạch chăm sóc và điều phối dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ dịch vụ Medi-Cal và đáp ứng các tiêu chí cần thiết về y tế cho dịch vụ này.

Các thành phần dịch vụ ICC bao gồm thẩm định; lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ; giám sát và thích nghi; và chuyển tiếp. Các dịch vụ ICC được cung cấp thông qua các nguyên tắc của Mô hình thực hành cốt lõi tích hợp (ICPM), bao gồm thành lập Nhóm trẻ em và gia đình (CFT) để đảm bảo tạo thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

CFT bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (như thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và các cá nhân khác cùng hợp tác để phát triển và thực hiện kế hoạch cho khách hàng và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ và gia đình của trẻ trong việc đạt được mục tiêu của họ. ICC cũng cung cấp Điều phối viên ICC:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được sử dụng, phối hợp và cung cấp theo cách thức dựa trên thế mạnh cá nhân, phù hợp cho từng nhu cầu cá nhân, hướng đến khách hàng, và một cách phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ được hướng theo nhu cầu của trẻ.
- Tạo điều kiện cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ, gia đình của trẻ và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho trẻ.
- Hỗ trợ phụ huynh / người chăm sóc đáp ứng nhu cầu của con cái họ.
- Giúp thiết lập CFT và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho phép trẻ được chăm sóc trong cộng đồng của mình.

### **Dịch Vụ Chuyên Sâu Tại Nhà**

IHBS là các can thiệp dựa trên thế mạnh cá nhân, phù hợp cho từng nhu cầu cá nhân được thiết kế để thay đổi hoặc cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần gây cản trở hoạt động của trẻ/thanh thiếu niên và nhằm mục đích giúp trẻ/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để hoạt động thành công ở nhà và cộng đồng, và cải thiện khả năng của trẻ/gia đình thanh thiếu niên trong việc giúp trẻ em/thanh thiếu niên hoạt động thành công trong gia đình và cộng đồng.

Các dịch vụ IHBS được cung cấp theo kế hoạch điều trị cá nhân được phát triển theo ICPM bởi CFT phối hợp với kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình, có thể bao gồm, nhưng không giới hạn bởi việc thẩm định, phát triển kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ song song. IHBS được cung cấp cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện và đáp ứng các tiêu chí cần thiết về y tế cho dịch vụ này.

### **Chăm sóc Nuôi dưỡng Trị liệu**

Mô hình dịch vụ TFC cho phép cung cấp các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu, cân nhắc những tổn thương trong quá khứ và cá nhân cho trẻ em đến 21 tuổi có nhu cầu về cảm xúc và hành vi phức tạp. Dịch vụ bao gồm phát triển kế hoạch, phục hồi và dịch vụ phụ song song. Trong TFC, trẻ em được bố trí với cha mẹ TFC được đào tạo, giám sát chặt chẽ và được hỗ trợ.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## **QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI TỪ MHP CỦA QUÝ VỊ**

### **Tôi có Quyền gì nếu MHP Từ Chối các Dịch Vụ Tôi Muốn Có hoặc Nghĩ Rằng Tôi Cần Có?**

Nếu MHP của quý vị từ chối, giới hạn, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ quý vị muốn hoặc tin rằng quý vị sẽ nhận được, quý vị có quyền nhận Thông báo (được gọi là Thông Báo Quyết định Bất Lợi) từ MHP. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định này bằng cách yêu cầu "khiếu nại" hoặc "kháng cáo". Các phần bên dưới thảo luận về quyền của quý vị đối với Thông báo và phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định MHP của quý vị.

### **Quyết Định Bất Lợi Là Gì?**

Xác định lợi ích bất lợi là một trong những điều sau đây:

- Nếu MHP hoặc một trong những nhà cung cấp của MHP quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất cứ Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal nào vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về y khoa.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu MHP chấp thuận, nhưng MHP không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp, hoặc giảm số lần dịch vụ. Trong đa số trường hợp, quý vị sẽ nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi trước khi quý vị nhận dịch vụ, nhưng đôi khi Thông báo sẽ đến sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ thì quý vị sẽ không phải trả cho dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình của MHP chấp thuận, nhưng MHP cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Nếu MHP của quý vị không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các tiêu chuẩn về lịch hẹn khám thì MHP bắt buộc phải tuân theo (tham khảo trang 24).
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình của MHP và MHP không trả lời quý vị với một quyết định cho khiếu nại bằng văn bản trong vòng 90 ngày.
- Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với chương trình của MHP và MHP không trả lời bằng văn bản trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp đơn kháng cáo khẩn cấp và không nhận được trả lời trong vòng 72 giờ làm việc.

### **Thông Báo Quyết Định Bất Lợi Là Gì?**

Thông Báo Quyết Định Bất Lợi là một thư thông báo mà MHP của quý vị sẽ gửi cho quý vị nếu họ đưa ra quyết định từ chối, giới hạn, trì hoãn hoặc kết thúc các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp tin rằng quý vị nên có. Thông Báo Quyết định Bất Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị không được giải quyết kịp thời, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong tiêu chuẩn thời gian của chương trình MHP để cung cấp dịch vụ.

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

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

- Quyết định mà MHP đã đưa ra làm ảnh hưởng đến quý vị và khả năng của quý vị để có được dịch vụ.
- Ngày quyết định sẽ có hiệu lực và lý do của quyết định
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang dựa trên quyết định
- Quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP
- Cách để nộp đơn khiếu nại với chương trình MHP
- Cách yêu cầu Phiên điều trần của Tiểu bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của MHP về kháng cáo của quý vị



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



- Cách để yêu cầu một kháng cáo khẩn cấp hoặc một Phiên Điều trần Tiểu bang khẩn cấp
- Cách để được trợ giúp nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang
- Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hay yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang trong bao lâu
- Quý vị đủ điều kiện hay không để tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị chờ quyết định của Kháng cáo hoặc Điều trần cấp Tiểu bang
- Khi nào quý vị phải nộp kháng cáo hoặc yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị muốn các dịch vụ được tiếp tục.

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

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

Nếu MHP cho quý vị biết các dịch vụ của quý vị sẽ kết thúc hoặc bị cắt giảm và quý vị không đồng ý với quyết định đó, quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo quyết định đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ cho đến khi kháng cáo hoặc Điều trần của quý vị được quyết định. **Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ chậm nhất là 10 ngày sau ngày nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi hoặc trước ngày có hiệu lực của sự thay đổi.**



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
 MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
 Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ RẮC RỐI: NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HOẶC KHÁNG KIẾN

### Phải Làm Gì Nếu Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Tôi Muốn Từ MHP của tôi?

Chương trình MHP có cách để quý vị giải quyết bất cứ vấn đề nào liên quan đến các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị muốn hoặc đang nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm:

1. **Quy Trình Khiếu Nại:** thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì đó liên quan tới các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị hoặc MHP.
2. **Quy trình Kháng cáo:** đánh giá một quyết định (từ chối hoặc thay đổi dịch vụ) về những dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị của MHP hoặc y bác sĩ/nhà cung cấp.
3. **Thủ Tục Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang:** quy trình yêu cầu phiên điều trần hành chính trước thẩm phán luật hành chính tiểu bang nếu MHP từ chối kháng cáo của quý vị.

Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo hoặc Điều trần cấp Tiểu bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp quý vị có được các dịch vụ quý vị cần và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Khiếu nại và kháng cáo cũng giúp MHP bằng cách cung cấp cho họ thông tin họ có thể sử dụng để cải thiện dịch vụ. Khi khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị đã hoàn tất, MHP sẽ thông báo cho quý vị và những người khác tham gia về kết quả cuối cùng. Khi thủ tục Điều Trần của quý vị đã có quyết định, Văn Phòng Điều Trần sẽ thông báo cho quý vị và những người khác tham gia về kết quả chung cuối cùng. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng thủ tục giải quyết vấn đề dưới đây.

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



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Chương trình MHP của quý vị sẽ giúp giải thích quy trình này cho quý vị và phải giúp quý vị làm khiếu nại, kháng cáo, hoặc xin một buổi Điều trần công bằng cấp Tiểu bang MHP cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện cho những gì được gọi là quy trình “khẩn cấp”, có nghĩa là đơn sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác hành động thay cho quý vị, kể cả nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị.

- Về Dịch vụ Cư trú và Nội trú, xin gọi Chương trình vận động bệnh nhân của JFS tại (619) 282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
- Về Dịch vụ khám ngoại trú, xin gọi Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) tại 1-877-734-3258.

### **Tiểu Bang có thể Giúp Tôi với Vấn Đề / Câu Hỏi của Tôi Không?**

Quý vị có thể liên lạc Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Thanh tra, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. (trừ ngày lễ), qua điện thoại tại số (888) 452-8609 hoặc qua e-mail [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov). Xin lưu ý: Tin qua E-mail không được xem là có tính bảo mật. Quý vị không nên bao gồm thông tin cá nhân trong một email.

Quý vị có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm hỗ trợ khác. Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ Dịch vụ Xã hội California (CDSS) để hỏi về quyền điều trần của quý vị bằng cách liên hệ với Đơn vị Trả lời và Hỏi đáp Công khai của họ qua số điện thoại (800) 952-5253 (đối với TTY, gọi (800) 952-8349).



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THỦ TỤC KHIẾU NẠI

### Khiếu Nại Là Gì?

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

### Thủ Tục Khiếu Nại Là Như Thế Nào?

Quy trình khiếu nại là quy trình MHP xem xét khiếu nại hoặc khiếu nại của quý vị về các dịch vụ của quý vị hoặc về MHP.

Khiếu nại có thể được đưa ra bất cứ lúc nào bằng cách nói ra hoặc bằng văn bản, và việc khiếu nại sẽ không khiến quý vị mất quyền hoặc dịch vụ của mình. Khi quý vị nộp đơn khiếu nại, nhà cung cấp của quý vị sẽ không có liên quan rắc rối.

Quý vị có thể ủy quyền cho người khác, hoặc nhà cung cấp của quý vị, thay mặt quý vị hành động. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, MHP có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.

Bất kỳ người nào làm việc cho MHP đưa ra các quyết định về khiếu nại phải có đủ điều kiện để đưa ra quyết định và không liên quan đến bất kỳ cấp độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đó.

### Khi nào tôi có thể Gửi Khiếu nại?

Quý vị có thể khiếu nại với chương trình MHP nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình MHP cung cấp cho quý vị hoặc quý vị có vấn đề lo ngại khác về chương trình MHP.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## **Làm Cách Nào Để Nộp Khiếu Nại?**

Quý vị có thể gọi MHP của quý vị để được giúp đỡ với khiếu nại. Khiếu nại có thể được làm bằng cách nói ra hoặc nộp bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không cần làm thành văn bản khiếu nại sau đó. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, ở tất cả các địa điểm nhà cung cấp MHP sẽ cung cấp phong bì có địa chỉ ghi sẵn để quý vị gửi nộp thư khiếu nại. Nếu quý vị không có một phong bì có địa chỉ ghi sẵn, quý vị có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của cuốn sổ tay này.

- Về Dịch vụ Cư trú và Nội trú, xin gọi Chương trình vận động bệnh nhân của JFS tại (619) 282-1134 hoặc 1-800-479-2233.
- Về Dịch vụ khám ngoại trú, xin gọi Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) tại 1-877-734-3258.

## **Làm Thế Nào Để Tôi Biết Được Chương Trình MHP Đã Nhận Được Khiếu Nại Của Tôi?**

Chương trình MHP sẽ cho quý vị biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi thư xác nhận cho quý vị.

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

Chương trình MHP phải quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại. Thời hạn này có thể được gia hạn thêm tới 14 ngày tính theo lịch nếu quý vị xin gia hạn hoặc nếu chương trình MHP cảm thấy rằng họ cần biết thêm chi tiết và việc trì hoãn là có lợi nhất cho quý vị. Một ví dụ về thời gian trì hoãn vì lợi ích của quý vị là khi MHP tin rằng họ có thể giải quyết được khiếu nại nếu MHP có thêm thời gian lấy thêm thông tin từ quý vị hay những bên có liên quan.

## **Làm Thế Nào Để Biết MHP Đã Có Quyết Định Về Khiếu Nại Của Tôi Hay Chưa?**



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Khi có quyết định về khiếu nại của quý vị, chương trình của MHP sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị bằng văn bản. Nếu chương trình của MHP không kịp thời thông báo cho quý vị hay bất cứ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định thì MHP sẽ cung cấp cho quý vị một Thông báo Quyết định Bất lợi để báo cho quý vị về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Chương trình sẽ cung cấp cho quý vị một Thông báo Quyết định Bất lợi vào ngày hết hạn. Quý vị có thể gọi cho MHP để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông báo về Xác định lợi ích bất lợi.

### **Có Hạn Chót Để Nộp Đơn Khiếu Nại Không?**

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



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THỦ TỤC KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP)

MHP của quý vị phải cho phép quý vị yêu cầu xem xét lại một số quyết định của MHP hoặc nhà cung cấp của quý vị về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu xem xét lại. Một cách là dùng thủ tục kháng cáo theo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là dùng thủ tục kháng cáo khẩn cấp. Hai hình thức kháng cáo này đều giống nhau; tuy nhiên, có những đòi hỏi cụ thể để hội đủ điều kiện cho một kháng cáo khẩn cấp. Các đòi hỏi cụ thể được giải thích dưới đây.

### Kháng Cáo Theo Tiêu Chuẩn Là Gì?

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

Thủ tục kháng cáo theo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp kháng cáo trực tiếp bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp kháng cáo bằng lời nói, quý vị phải sau đó kèm thêm văn bản có chữ ký. Quý vị có thể được giúp đỡ để viết kháng cáo. Nếu quý vị không kèm thêm văn bản có chữ ký, kháng cáo của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày mà quý vị nộp kháng cáo bằng lời nói là ngày nộp đơn.
- Đảm bảo việc nộp đơn kháng cáo sẽ không bất lợi cho quý vị hoặc nhà cung cấp dưới bất cứ hình thức nào.
- Cho phép ủy quyền người khác thay thế mình thực hiện, bao gồm cả nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác hành động thay mặt quý vị, MHP có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép MHP tiết lộ thông tin cho người đó.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Cho phép dịch vụ của quý vị vẫn được tiếp tục sau khi có yêu cầu kháng cáo trong khoảng thời gian bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày Thông báo Quyết định Bất lợi được gửi qua đường bưu điện hoặc đích thân trao cho quý vị. Quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ được tiếp tục trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ, và quyết định cuối cùng của kháng cáo là giảm hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị đang nhận, thì quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra các quyết định về khiếu nại của quý vị có đủ khả năng để làm như vậy và không tham gia vào bất cứ duyệt xét hoặc ra quyết định nào trước đây.
- Cho phép quý vị hoặc đại diện của quý vị xem xét hồ sơ, bao gồm hồ sơ bệnh án, và bất cứ tài liệu hoặc hồ sơ nào được xem xét trong suốt thời gian kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và lời khai chứng và đưa ra các lập luận hợp pháp và thực tế, đích thân hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, đại diện của quý vị, hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của thành viên đã chết được đưa vào bên tham gia kháng cáo.
- Cho quý vị biết là kháng cáo của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi cho quý vị văn bản xác nhận.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang, sau khi hoàn thành thủ tục kháng cáo với MHP.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
 MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
 Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



## **Khi Nào Thì Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo?**

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với MHP của mình trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

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

## **Làm Thế Nào Để Nộp Đơn Kháng Cáo?**

Quý vị có thể gọi MHP của quý vị để được giúp đỡ với đơn kháng cáo. MHP sẽ cung cấp các phong bì có sẵn địa chỉ tại các cơ sở nhà cung cấp để quý vị dùng gửi đơn kháng cáo. Nếu quý vị không có một phong bì có địa chỉ ghi sẵn, quý vị có thể gửi kháng cáo trực tiếp đến địa chỉ ở mặt trước của cuốn sổ tay này, hoặc có thể nộp đơn bằng cách gửi email cho [ContactBHS.hhsa@sdcounty.ca.gov](mailto:ContactBHS.hhsa@sdcounty.ca.gov) hoặc là fax tới 619-236-1953. Kháng cáo có thể được trình bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị làm kháng cáo bằng lời nói, quý vị phải sau đó kèm thêm văn bản có chữ ký.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

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

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

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

## **Có Thời Hạn Chót Để Nộp Kháng Cáo Không?**

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ khi quý vị nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi. Không có thời hạn chót để nộp đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi; vì vậy quý vị có thể nộp loại kháng cáo này bất cứ lúc nào.

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

MHP phải quyết định về đơn kháng cáo trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi MHP nhận được đơn của quý vị. Thời hạn này có thể được gia hạn thêm tới 14 ngày tính theo lịch nếu quý vị xin gia hạn hoặc nếu chương trình MHP cảm thấy rằng họ cần biết thêm chi tiết và việc trì hoãn là có lợi nhất cho quý vị. Một ví dụ về thời gian trì hoãn vì lợi ích của quý vị là khi MHP tin rằng họ có thể chấp thuận kháng cáo nếu có thêm thời gian để lấy thêm thông tin từ quý vị hoặc từ nhà cung cấp.

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

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



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## **Kháng Cáo Khẩn Cấp Là Gì?**

Kháng cáo khẩn cấp là một cách nhanh hơn để quyết định một kháng cáo. Thủ tục kháng cáo khẩn cấp theo một quy trình tương tự với thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn. Tuy nhiên, quý vị phải chứng minh rằng việc chờ đợi một kháng cáo tiêu chuẩn có thể làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên tồi tệ hơn. Thủ tục kháng cáo khẩn cấp cũng có các thời hạn khác với kháng cáo tiêu chuẩn. MHP có 72 giờ để xem xét các kháng cáo khẩn. Quý vị có thể yêu cầu bằng lời nói cho một kháng cáo khẩn cấp. Quý vị không phải gửi yêu cầu kháng cáo khẩn cấp bằng văn bản.

## **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Kháng Cáo Khẩn Cấp?**

Nếu quý vị nghĩ rằng phải chờ đến 30 ngày để có một quyết định cho kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho sinh mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi được chức năng tối đa, thì quý vị có thể yêu cầu giải quyết khẩn cấp cho một kháng cáo. Nếu MHP đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đạt đủ yêu cầu cho một kháng cáo khẩn cấp, MHP sẽ giải quyết kháng cáo trong vòng 72 tiếng sau khi MHP nhận được kháng cáo. Thời hạn này có thể được gia hạn thêm tới 14 ngày tính theo lịch nếu quý vị xin gia hạn hoặc nếu chương trình MHP cảm thấy rằng họ cần biết thêm chi tiết và việc trì hoãn là có lợi nhất cho quý vị. Nếu MHP gia hạn khung thời gian thì MHP sẽ cho quý vị một lời giải thích bằng văn bản về lý do tại sao khung thời gian được gia hạn.

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

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



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG

### Điều Trần Cấp Tiểu Bang Là Gì?

Một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang là một cuộc duyệt xét độc lập được thực hiện bởi một vị thẩm phán luật hành chính làm việc cho Sở Dịch vụ Xã hội California để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị có quyền theo chương trình Medi-Cal.

### Các Quyền Về Điều Trần Cấp Tiểu Bang?

Quý vị có quyền:

- Có phiên điều trần trước một thẩm phán luật hành chính (còn gọi là Phiên điều trần Cấp Tiểu Bang)
- Được nói cho biết về cách yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được nói cho biết về các quy tắc chi phối việc đại diện tại Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.
- Được tiếp tục hưởng dịch vụ trong thời gian của thủ tục Điều trần nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần Cấp Tiểu Bang trong khoảng thời gian quy định.

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

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần Cấp Tiểu Bang trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo cho quý vị biết rằng MHP của quý vị từ chối yêu cầu kháng cáo của quý vị.
- Nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.

### Làm Cách Nào Để Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần trực tuyến tại:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần trực tuyến hoặc Phiên điều trần khẩn cấp qua điện thoại:

Gọi cho Phòng Điều trần Tiểu bang, số miễn phí, (800) 743-8525 hoặc (855) 795-0634, hoặc gọi Đơn vị Trả lời và Hỏi đáp Công khai, số miễn phí, (800) 952-5253 hoặc TDD (800) 952-8349.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần bằng cách viết đơn:

Gửi yêu cầu của quý vị đến Văn phòng phúc lợi Quận tại địa chỉ được ghi trong Thông Báo Quyết Định Bất Lợi, hoặc bằng fax hoặc gửi thư đến:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

Hoặc Fax tới (916) 651-5210 hoặc (916) 651-2789.

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

Có, quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu bang. Thời hạn 120 ngày bắt đầu một ngày sau khi MHP đích thân đưa cho quý vị thông báo về quyết định kháng cáo, hoặc là một ngày sau ngày trên dấu bưu điện của thông báo MHP về quyết định kháng cáo.

Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết định Bất lợi, quý vị có thể nộp đơn xin Điều trần vào bất cứ lúc nào.

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

Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ đợi phán quyết của Phiên điều trần tiểu bang, quý vị phải yêu



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

cầu Phiên điều trần của bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi, hoặc trước ngày MHP của quý vị cho biết các dịch vụ sẽ bị dừng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch điều trị khi đang trong quá trình Điều trần cấp Tiểu bang.

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

### **Khi Nào Thì Có Quyết Định Về Điều trần cấp Tiểu bang Của Tôi?**

Sau khi quý vị yêu cầu Phiên điều trần của Tiểu bang, có thể mất tới 90 ngày để quyết định trường hợp của quý vị và gửi cho quý vị câu trả lời.

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

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi lâu sẽ có hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Hãy nhờ bác sĩ hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần để viết thư giúp cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết một lá thư. Bức thư phải giải thích chi tiết về việc chờ đợi tới 90 ngày để trường hợp của quý vị được quyết định sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến cuộc sống, sức khỏe của quý vị hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa. Sau đó, hãy chắc chắn rằng quý vị yêu cầu một "phiên điều trần khẩn cấp" và nộp thư yêu cầu phiên điều trần.

Ban Điều trần thuộc Sở Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu Điều trần khẩn cấp và quyết định xem nó có đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu điều trần khẩn cấp của quý vị được chấp thuận, phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được ban hành trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều trần nhận được yêu cầu của quý vị.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

## BẢN CHỈ THỊ TRƯỚC

### Bản Chỉ Thị Trước Là Gì?

Quý vị có quyền có bản chỉ dẫn trước. Bản chỉ dẫn trước là một bản chỉ dẫn về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị và được công nhận theo luật California. Bản chỉ dẫn trước thường cho biết nguyện vọng của quý vị trong việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc cho biết những quyết định mà quý vị muốn thực hiện, nếu hoặc khi quý vị không thể tự đại diện cho bản thân. Đôi khi quý vị có thể nghe một bản chỉ dẫn trước được trình bày dưới dạng di chúc lập khi còn sống hoặc giấy ủy quyền dài hạn.

Luật pháp tiểu bang California định nghĩa bản chỉ dẫn trước như là bản chỉ dẫn về chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng miệng hoặc bằng văn bản hoặc giấy ủy quyền (một tài liệu cho phép người khác quyết định thay cho quý vị). Tất cả các chương trình MHP đều phải đang áp dụng các quy định về bản chỉ dẫn trước. Chương trình MHP của quý vị phải cung cấp cho bất kỳ người ai thông tin về bản chỉ dẫn trước của MHP và trình bày về điều luật hiện hành của tiểu bang, nếu người đó đề nghị cung cấp thông tin này. Nếu quý vị muốn có thông tin này, quý vị nên gọi cho MHP để biết thêm chi tiết.

Một bản chỉ dẫn trước được thiết kế để giúp mọi người có thể kiểm soát được sự điều trị của bản thân mình, đặc biệt là khi họ không thể chỉ dẫn về việc chăm sóc cho riêng họ. Đây là một giấy tờ pháp lý cho phép mọi người nói trước nguyện vọng của họ, nếu họ không thể ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe. Việc này bao gồm những vấn đề quyền chấp nhận hoặc từ chối biện pháp điều trị y tế, giải phẫu, hoặc có các lựa chọn khác về chăm sóc sức khỏe. Tại tiểu bang California, một bản chỉ dẫn trước gồm có hai phần:

- Quý vị chỉ định một đại diện (một người) ra các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị; và
- Các chỉ dẫn riêng của quý vị về chăm sóc sức khỏe



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

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

Nếu quý vị có câu hỏi về luật California liên quan đến các yêu cầu chỉ thị trước, 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 MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>



## CÁC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

### Tôi có Những Quyền Gì với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?

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

- Đối xử với sự tôn trọng cá nhân và tôn trọng phẩm cách và sự riêng tư của quý vị.
- Được cho biết về các biện pháp điều trị có sẵn để lựa chọn và các biện pháp thay thế khác; và được trình bày theo cách dễ hiểu.
- Tham gia vào các quyết định liên quan tới vấn đề chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị.
- Không bị bất cứ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện để ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, trừng phạt hoặc trả đũa về việc sử dụng các biện pháp kiểm chế và tách biệt.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa sai các hồ sơ này, nếu cần
- Nhận thông tin trong cẩm nang này về các dịch vụ điều trị được bao trả bởi chương trình MHP của quận, về các trách nhiệm khác của MHP và các quyền của quý vị như mô tả ở đây. Quý vị cũng có quyền được nhận tài liệu này và các tài liệu khác mà chương trình MHP cung cấp cho quý vị dưới hình thức dễ hiểu. Nghĩa là, ví dụ, chương trình MHP phải có các tài liệu của mình bằng các ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất 5 phần trăm hoặc 3,000, con số nào ít hơn sẽ áp dụng, những người có chương trình MHP và cung cấp các dịch vụ thông dịch viên miễn phí cho những người nói các ngôn ngữ khác. Điều này cũng có nghĩa là MHP phải cung cấp các tài liệu khác nhau cho những người có các nhu cầu đặc biệt, thí dụ như những người mù hoặc bị khiếm thị hoặc những người gặp khó khăn khi đọc.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Nhận các dịch vụ sức khỏe chuyên khoa tâm thần từ MHP tuân theo các quy định của hợp đồng với Tiểu bang về tính sẵn có của dịch vụ, đảm bảo đủ năng lực và dịch vụ, điều phối và chăm sóc liên tục, và đài thọ và cho phép các dịch vụ. Chương trình MHP phải:
  - Thuê mượn hoặc có các bản hợp đồng với đủ số lượng cơ sở cung cấp dịch vụ để bảo đảm là tất cả những người hội đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và hội đủ điều kiện được nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa đều có thể nhận được các dịch vụ này một cách kịp thời.
  - Bao trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ở ngoài mạng lưới cho quý vị một cách kịp thời, nếu chương trình MHP không có nhân viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng, là người có thể cung cấp dịch vụ đó. "Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới" có nghĩa là một nhà cung cấp dịch vụ không có tên trong danh mục các cơ sở cung cấp dịch vụ của MHP. MHP phải đảm bảo rằng quý vị không phải trả thêm chi phí cho việc đến khám nhà cung cấp ngoài mạng.
  - Bảo đảm là các cơ sở cung cấp dịch vụ hội đủ điều kiện cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà các cơ sở cung cấp dịch vụ đó đã đồng ý cung cấp.
  - Bảo đảm là các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình MHP đài thọ thích hợp về số lượng, thời gian và phạm vi cho phù hợp để đáp ứng được các nhu cầu của những người hội đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal. Điều này bao gồm việc bảo đảm là hệ thống của MHP về việc chấp thuận đài thọ cho các dịch vụ được căn cứ vào nhu cầu cần thiết về mặt y tế và bảo đảm áp dụng công bằng các tiêu chí cần thiết về y tế.
  - Bảo đảm là các cơ sở cung cấp dịch vụ của chương trình có thẩm định thích hợp cho những người có thể được nhận dịch vụ và làm việc với những người sẽ được nhận các dịch vụ để thiết lập một kế hoạch điều trị trong đó bao gồm các mục tiêu điều trị và các dịch vụ sẽ được cung cấp.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
 MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới MHP hoặc một bên ngoài mạng lưới, không tính thêm chi phí cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.
- Điều phối các dịch vụ mà chương trình cung cấp với các dịch vụ được cung cấp cho quý vị thông qua chương trình quản trị chăm sóc sức khỏe của Medi-Cal hoặc với bên cung cấp chăm sóc chính của quý vị, nếu cần thiết, và bảo đảm là sự riêng tư của quý vị được bảo vệ như được qui định trong các qui chế của liên bang về việc giữ kín các dữ kiện sức khỏe.
- Cung cấp sự chăm sóc y tế kịp thời, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y khoa để điều trị một tình trạng cấp cứu hoặc tình trạng tâm thần khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Tham gia vào các hoạt động của Tiểu Bang để khuyến khích việc cung cấp các dịch vụ một cách phù hợp về mặt văn hóa cho mọi người, kể cả những người có Anh ngữ hạn chế và có nguồn gốc văn hóa và dân tộc khác nhau.
- Chương trình MHP của quý vị phải bảo đảm là việc điều trị cho quý vị không ảnh hưởng xấu do quý vị thi hành các quyền của mình. Chương trình MHP của quý vị phải tuân theo các điều luật hiện hành khác của Tiểu Bang và Liên Bang (như là: tiêu đề VI, Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, như được áp dụng bởi các qui chế trong mục 45 CFRR, Phần 80; Đạo Luật Kỳ Thị dựa trên Tuổi ban hành năm 1975, như được áp dụng bởi các qui chế trong mục 45 CFR, Phần 91; Đạo Luật Phục Hồi ban hành năm 1973; Tiêu đề IX của Sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục); và các Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật) cũng như các quyền được trình bày trong tài liệu này.
- Quý vị có thêm các quyền về điều trị sức khỏe tâm thần theo luật của tiểu bang. Nếu quý vị muốn liên hệ với người ủng hộ bệnh vực quyền của bệnh nhân tại quận của quý vị, quý vị gọi cho một trong các cơ quan dưới đây.
  - Về Dịch vụ Cư trú và Nội trú, xin gọi Chương trình vận động bệnh nhân của JFS tại (619) 282-1134 hoặc 1-800-479-2233.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Về Dịch vụ khám ngoại trú, xin gọi Trung tâm Giáo dục Sức khỏe và Hỗ trợ Người tiêu dùng (CCHEA) tại 1-877-734-3258.

## **Tôi có Những Trách nhiệm Gì với Tư Cách Là Người Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?**

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

- Đọc kỹ Cẩm nang cho Người thụ hưởng này và các tài liệu thông tin quan trọng khác từ MHP. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu được những dịch vụ sẵn có và cách để được điều trị nếu cần.
- Tham dự việc điều trị của quý vị như đã lên lịch. Quý vị sẽ đạt kết quả tốt nhất nếu quý vị làm theo kế hoạch điều trị của quý vị. Nếu quý vị cần bỏ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp ít nhất 24 tiếng trước và lấy hẹn cho một ngày giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận dạng Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và ID ảnh khi quý vị tham gia điều trị.
- Cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần một thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp biết tất cả những lo ngại về sức khỏe để kế hoạch điều trị của quý vị được chính xác. Càng nhiều thông tin đầy đủ về các nhu cầu của quý vị thì điều trị sẽ càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi y bác sĩ/nhà cung cấp bất cứ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu về kế hoạch điều trị và bất cứ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Tuân theo kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp đã đồng ý.
- Liên lạc với MHP nếu có bất cứ câu hỏi nào về dịch vụ, hoặc nếu có bất cứ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Cho nhà cung cấp và MHP biết nếu có bất cứ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Điều này bao gồm địa chỉ, số điện thoại của quý vị và bất cứ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử với nhân viên cung cấp điều trị cho quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>

- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo.
  - Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal gọi cho Đường dây nóng chống Gian lận Medi-Cal của DHCS theo số **1 (800) 822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi 911 để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này là miễn phí và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng qua e-mail gửi đến [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Gọi cho MHP ở số điện thoại 1-888-724-7240 (TTY 711)  
MHP phục vụ qua điện thoại 7 ngày một tuần / 24 giờ một ngày. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.  
Hoặc có thể xem trực tuyến tại trang <https://www.optumsandiego.com>