



Behavioral Health

**Drug Medi-Cal Organized Delivery System
Sổ Tay Thành Viên**

Tháng 10, 2021

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1 (888) 743-1478 (TTY: 7-1-1).

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) 743-1478 (TTY: 7-1-1).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1).

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 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 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 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-968-2636 (TTY (հեռատիպ)՝7-1-1):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.

Звоните 1-800-968-2636 (телетайп: 7-1-1).

فارسی (Farsi)

شما برای رایگان بصورت زبانی تسهیلات کنید، می گفتگو فارسی زبان به
بگیرید (TTY: 7-1-1) اگر: هجوت با. باشد می فراهم 1 (888) 1478-743
تماس

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。1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 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 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-1-7 (رقم هاتف الصم والبكم):

.(1-800-968-2636

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ អ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ , រសវាជំនួយមននកភាសា ោយមិនគិត្ូ ួន

គឺអាចមានសំរា ំ ំអ អុើ នក។ ូ ូ សំព្ព 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-800-968-2636
(TTY: 7-1-1).

MỤC LỤC

<u>THÔNG BÁO CHÀO MỪNG</u>	9
<u>THÔNG TIN TỔNG QUÁT</u>	9
• CÁC DỊCH VỤ CẤP CỨU	
• TÔI NÊN LIÊN HỆ VỚI AI NẾU TÔI CÓ SUY NGHĨ TỰ TỬ?	
• TẠI SAO VIỆC ĐỌC SỔ TAY NÀY LẠI QUAN TRỌNG?	
• LÀ THÀNH VIÊN CỦA CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN, QUẬN CỦA QUÝ VỊ CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI	
• THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO CẦN TÀI LIỆU BẰNG MỘT NGÔN NGỮ KHÁC	
• THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO KHÓ ĐỌC	
• THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO BỊ KHIẾM THÍNH	
• THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO BỊ KHIẾM THỊ	
• THÔNG BÁO VỀ CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ QUYỀN RIÊNG TƯ	
• TÔI NÊN LIÊN HỆ VỚI AI NẾU TÔI CẢM THẤY BỊ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ?	
<u>CÁC DỊCH VỤ</u>	13
• CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?	
• CÁC DỊCH VỤ NGOẠI TRÚ	
• CÁC DỊCH VỤ NGOẠI TRÚ TĂNG CƯỜNG	
• NHẬP VIỆN MỘT PHẦN	
• ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ	
• KIỂM SOÁT HỘI CHỨNG CAI NGHIỆN	
• ĐIỀU TRỊ OPIOID	
• ĐIỀU TRỊ HỖ TRỢ BẰNG THUỐC	
• CÁC DỊCH VỤ PHỤC HỒI	
• QUẢN LÝ HỒ SƠ	
• SÀNG LỌC, CHẨN ĐOÁN VÀ ĐIỀU TRỊ SỚM VÀ ĐỊNH KỲ (EPSDT)	
<u>CÁCH NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS</u>	17
• TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS BẰNG CÁCH NÀO?	
• TÔI CÓ THỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS Ở ĐÂU?	
• CHĂM SÓC NGOÀI GIỜ	
• TÔI CÓ THỂ BIẾT KHI NÀO TÔI CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ BẰNG CÁCH NÀO?	
• TÔI CÓ THỂ BIẾT KHI NÀO MỘT ĐỨA TRẺ HOẶC THANH THIẾU NIÊN CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ BẰNG CÁCH NÀO?	
<u>CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN</u>	19
• TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA Ở ĐÂU?	
<u>TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ</u>	19
• CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ LÀ GÌ VÀ TẠI SAO NÓ LẠI QUAN TRỌNG?	
• CÁC TIÊU CHÍ “TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ” LÀ GÌ ĐỐI VỚI CHI TRẢ BẢO HIỂM CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ RỐI LOẠN DO LẠM DỤNG DƯỢC CHẤT?	
<u>CHỌN NHÀ CUNG CẤP</u>	20
• TÔI CÓ THỂ TÌM ĐƯỢC MỘT NHÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ RỐI LOẠN DO LẠM DỤNG DƯỢC CHẤT TÔI CẦN BẰNG CÁCH NÀO?	
• MỘT KHI TÔI TÌM ĐƯỢC MỘT NHÀ CUNG CẤP, CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN CÓ THỂ THÔNG BÁO CHO NHÀ CUNG CẤP BIẾT TÔI NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ GÌ HAY KHÔNG?	
• CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA TÔI SỬ DỤNG CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO?	

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM 21

- THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM LÀ GÌ?
- KHI NÀO TÔI SẼ NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM?
- LIỆU TÔI SẼ LUÔN NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM KHI TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ MÌNH MUỐN KHÔNG?
- THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM CHO TÔI BIẾT THÔNG TIN GÌ?
- TÔI PHẢI LÀM GÌ KHI NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM?

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ 23

- NẾU TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ MÌNH MUỐN TỪ CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN CỦA TÔI THÌ SAO?
- TÔI CÓ THỂ ĐƯỢC GIÚP NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, HAY ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG KHÔNG?
- NẾU TÔI CẦN ĐƯỢC GIÚP GIẢI QUYẾT MỘT VẤN ĐỀ VỚI CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN TÔI NHƯNG TÔI KHÔNG MUỐN NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG NGHỊ THÌ SAO?

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI 24

- KHIẾU NẠI LÀ GÌ?
- KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI?
- TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI BẰNG CÁCH NÀO?
- TÔI CÓ THỂ BIẾT ĐƯỢC LIỆU CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN ĐÃ NHẬN ĐƯỢC KHIẾU NẠI CỦA TÔI HAY CHƯA BẰNG CÁCH NÀO?
- KHI NÀO KHIẾU NẠI CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH?
- TÔI CÓ THỂ BIẾT ĐƯỢC LIỆU CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN ĐÃ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI CỦA TÔI HAY KHÔNG BẰNG CÁCH NÀO?
- CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI KHÔNG?

QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ (TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI QUYẾT NHANH) 25

- KHÁNG NGHỊ TIÊU CHUẨN LÀ GÌ?
- KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ?
- TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ BẰNG CÁCH NÀO?
- TÔI CÓ THỂ BIẾT LIỆU KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI CÓ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH HAY KHÔNG BẰNG CÁCH NÀO?
- CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ KHÔNG?
- KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH KHI NÀO?
- NẾU TÔI KHÔNG THỂ CHỜ 30 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI THÌ SAO?
- KHÁNG NGHỊ GIẢI QUYẾT NHANH LÀ GÌ?
- KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ GIẢI QUYẾT NHANH?

QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG 28

- ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG LÀ GÌ?
- TÔI CÓ CÁC QUYỀN GÌ VỀ ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG?
- KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN XIN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG?
- TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU MỘT BUỔI ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG BẰNG CÁCH NÀO?
- CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN XIN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIÊU BANG KHÔNG?

- TÔI CÓ THỂ TIẾP TỤC NHẬN CÁC DỊCH VỤ TRONG KHI CHỜ QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG KHÔNG?
- NẾU TÔI KHÔNG THỂ CHỜ 90 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG TÔI THÌ SAO?

THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA 30

- AI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC BẢO HIỂM MEDI-CAL?
- TÔI CÓ PHẢI THANH TOÁN CHI PHÍ DỊCH VỤ MEDI-CAL KHÔNG?
- MEDI-CAL CÓ CHI TRẢ CHI PHÍ ĐI LẠI KHÔNG?

QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN 31

- CÁC QUYỀN CỦA TÔI VỚI TƯ CÁCH NGƯỜI NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?
- CÁC TRÁCH NHIỆM CỦA TÔI VỚI TƯ CÁCH NGƯỜI NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?

DANH BA NHÀ CUNG CẤP 33

YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC

.....34

- KHI NÀO TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU GIỮ LẠI NHÀ CUNG CẤP TRƯỚC ĐÂY, VÀ HIỆN NAY LÀ NGOÀI MẠNG LƯỚI?
- TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU GIỮ LẠI NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI BẰNG CÁCH NÀO?
- NẾU TÔI TIẾP TỤC GẶP NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI CỦA TÔI SAU KHI CHUYỂN SANG CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN THÌ SAO?
- TẠI SAO CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN SẼ TỪ CHỐI YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI?
- CHUYỆN GÌ XẢY RA NẾU YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI BỊ TỪ CHỐI?
- CHUYỆN GÌ XẢY RA NẾU YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI ĐƯỢC DUYỆT?
- YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT NHANH HAY CHẬM?
- CHUYỆN GÌ XẢY RA VÀO CUỐI GIAI ĐOẠN CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI?

CÁC TIÊU CHUẨN TIẾP CẬN THAY THỂ ĐƯỢC DUYỆT THEO THÀNH PHỐ VÀ MÃ ZIP.....36

THÔNGIỆP CHÀO MỪNG

Chào mừng quý vị đến với hệ thống San Bernardino County Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) đối với Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất. Là nhà cung cấp DMC-ODS của quý vị, chúng tôi có trách nhiệm sẵn sàng cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất cần thiết cho quý vị với tư cách thành viên.

Liên hệ với Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất và Phục Hồi của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino (San Bernardino County Department of Behavioral Health Substance Use Disorder and Recovery Services) theo số điện thoại số miễn phí 24/7, (800) 968-2636 (đối với TTY quay số 7-1-1) để biết thông tin về Dịch Vụ Thành Viên.

THÔNG TIN TỔNG QUÁT

CÁC DỊCH VỤ CẤP CỨU

Các dịch vụ cấp cứu được chi trả 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Nếu quý vị cho rằng mình gặp trường hợp khẩn cấp liên quan đến sức khỏe, hãy gọi số 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được giúp đỡ.

Các Dịch Vụ Cấp Cứu là các dịch vụ được cung cấp đối với một bệnh trạng bất ngờ, bao gồm bệnh trạng tâm thần cần cấp cứu.

Một bệnh trạng cần cấp cứu hiện diện khi quý vị có các triệu chứng gây ra đau nặng hoặc bệnh nghiêm trọng hoặc bị thương, mà một người bình thường thận trọng (một người cẩn thận hoặc thận trọng, không có kiến thức y khoa) cho rằng, có thể có lý do chờ đợi, nếu không có sự chăm sóc y tế, có thể:

- Khiến cho sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu quý vị mang thai, khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của đứa con chưa sinh của quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Dẫn đến tổn hại nghiêm trọng cho chức năng của cơ thể quý vị, hoặc
- Gây ra tổn hại nghiêm trọng cho bất kỳ bộ phận hoặc cơ quan nào trong cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ cấp cứu không bao giờ cần sự cho phép.

TÔI NÊN LIÊN HỆ VỚI AI NẾU TÔI CÓ SUY NGHĨ TỰ TỬ?

Nếu quý vị hoặc một người quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi cho Đường Dây Ngăn Chặn Tự Tử Quốc Gia (National Suicide Prevention Lifeline) theo số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với cư dân địa phương đang tìm kiếm sự hỗ trợ trong khủng hoảng và để tiếp cận các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi cho Đơn Vị Tiếp Cận của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (Department of Behavioral Health Access Unit) 24/7 theo số (888) 743-1478. Đối với tất cả các số điện thoại, người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1.

TẠI SAO VIỆC ĐỌC SỔ TAY NÀY LẠI QUAN TRỌNG?

Chào mừng quý vị đến với hệ thống San Bernardino County Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS). Là nhà cung cấp DMC-ODS của quý vị, chúng tôi có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất cho các bên thụ hưởng cư trú trong và nhận quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal thông qua Quận San Bernardino. Là thành viên, quý vị có các quyền lợi và trách nhiệm nhất định, được mô tả trong sổ tay này.

DMC-ODS là một quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal được cung cấp thông qua các tổ chức do quận điều hành và các tổ chức trong cộng đồng có hợp đồng với Quận. Chương trình miễn trừ DMC-ODS chỉ chi trả các dịch vụ Drug Medi-Cal và giới hạn ở chi trả các dịch vụ DMC-ODS.

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi – Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất và Các Dịch Vụ Phục Hồi (DBH-SUDRS), là một bên tham gia chương trình DMC-ODS, được xem là một chương trình chăm sóc có quản lý, cho phép quý vị, với tư cách bên thụ hưởng Medi-Cal nhận được một phần, hoặc tất cả các dịch vụ Medi-Cal của quý vị từ các nhà cung cấp được Quận trả tiền. DBH-SUDRS có hợp đồng với Tiểu Bang để cung cấp các dịch vụ DMC-ODS. Khu vực dịch vụ của chương trình DMC-ODS là Quận San Bernardino.

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu cách hoạt động của Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc quý vị cần. Sổ tay này giải thích các quyền lợi bảo hiểm của quý vị và cách nhận được sự chăm sóc. Nó cũng sẽ giải đáp nhiều thắc mắc của quý vị.

Quý vị sẽ biết:

- Cách nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất (SUD) thông qua chương trình DMC-ODS của quận của quý vị
- Những quyền lợi bảo hiểm gì quý vị có thể tiếp cận
- Phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề
- Các quyền lợi và trách nhiệm của quý vị với tư cách thành viên của chương trình DMC-ODS của quận

Nếu quý vị không đọc sổ tay này ngay bây giờ, quý vị nên muốn giữ lại sổ tay này để đọc sau. Sử dụng sổ tay này làm tài liệu bổ sung cho sổ tay thành viên mà quý vị đã nhận khi quý vị ghi danh nhận quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal hiện tại. Đó có thể là với một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc với chương trình "Tính Phí Dịch Vụ" (Fee for Service) Medi-Cal thông thường.

LÀ THÀNH VIÊN CỦA CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN, QUẬN CỦA QUÝ VỊ CHỊU TRÁCH NHIỆM...

- Xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ DMC-ODS từ quận hoặc mạng lưới các nhà cung cấp của nó hay không.
- Điều phối sự chăm sóc của quý vị.
- Cung cấp một số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nhận được các dịch vụ từ Chương Trình của Quận. Quý vị cũng có thể liên hệ với Chương Trình của Hạt qua số này để yêu cầu cung cấp sự chăm sóc ngoài giờ.

- Có đủ các nhà cung cấp để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị SUD được Chương Trình của Quận chi trả nếu quý vị cần các dịch vụ đó.
- Thông báo và cung cấp thông tin cho quý vị về các dịch vụ được cung cấp từ Chương Trình của Quận của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc qua thông dịch viên miễn phí (nếu cần) và thông báo cho quý vị biết có các dịch vụ thông dịch này.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về việc có các dịch vụ nào bằng ngôn ngữ hay hình thức khác. Tất cả tài liệu thông tin cho bên thụ hưởng, bao gồm sổ tay này và các mẫu đơn Khiếu Nại/Kháng Nghị, có thể được yêu cầu ở các hình thức thay thế bằng cách gọi số miễn phí (800) 968-2636. Đối với tất cả các số điện thoại, người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1.
- Gửi thông báo cho quý vị về bất kỳ sự thay đổi quan trọng nào trong thông tin được cho biết trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi có hiệu lực mong muốn. Một sự thay đổi sẽ được xem là quan trọng khi có sự tăng hoặc giảm số tiền hoặc loại dịch vụ khả dụng, hoặc nếu có bất kỳ sự thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến các quyền lợi bảo hiểm mà quý vị nhận được thông qua Chương Trình của Quận.
- Thông tin cho quý vị nếu bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ khác đối với bất kỳ dịch vụ nào được chi trả vì phản đối về mặt đạo đức, y đức, hoặc tôn giáo và thông tin cho quý vị về các nhà cung cấp thay thế có cung cấp dịch vụ được chi trả.
- Đảm bảo rằng quý vị có khả năng tiếp tục tiếp cận nhà cung cấp trước đây, và lúc này là ngoài mạng lưới, trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp sẽ làm cho sức khỏe của quý vị bị ảnh hưởng hoặc làm tăng nguy cơ nhập viện của quý vị.

Gọi số miễn phí 24/7 theo số (800) 968-2636 để nhận dịch vụ thành viên. Đối với tất cả các số điện thoại, người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1.

THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO CẦN TÀI LIỆU BẰNG MỘT NGÔN NGỮ KHÁC

Tất cả tài liệu thông tin cho bên thụ hưởng, bao gồm sổ tay này và các mẫu đơn Khiếu Nại/Kháng Nghị, được cung cấp tại các cơ sở của nhà cung cấp DMC-ODS bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt và tiếng Quan Thoại. Ngoài ra, có thể yêu cầu sổ tay này và các mẫu đơn Khiếu Nại/Kháng Nghị bằng cách gọi số miễn phí (800) 968-2636. Đối với tất cả các số điện thoại, người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1. Các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp khi có yêu cầu bằng cách gọi số (800) 968-2636 hoặc người dùng TTY quay số 7-1-1.

THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO KHÓ ĐỌC

Để được hỗ trợ, hãy gọi số miễn phí (800) 968-2636.

THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO BỊ KHIẾM THÍNH

Đối với tất cả các số điện thoại, người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1.

THÔNG TIN DÀNH CHO THÀNH VIÊN NÀO BỊ KHIẾM THỊ

Để được hỗ trợ, hãy gọi số miễn phí (800) 968-2636.

THÔNG BÁO VỀ CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ QUYỀN RIÊNG TƯ

Thông tin sức khỏe của quý vị là thông tin mật và được bảo vệ bởi các điều luật nhất định. Chúng tôi có trách nhiệm bảo vệ thông tin của quý vị theo quy định của các điều luật này và cung cấp cho quý vị Thông Báo về Các Biện Pháp Bảo Vệ Quyền Riêng Tư (NOPP) giải thích về các nghĩa vụ pháp lý và các phương pháp thực hành bảo mật của chúng tôi. Chúng tôi có trách nhiệm tuân thủ các điều khoản của Thông Báo về Các Biện Pháp Bảo Vệ Quyền Riêng Tư (NOPP) đang có hiệu lực.

TÔI NÊN LIÊN HỆ VỚI AI NẾU TÔI CẢM THẤY BỊ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ?

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Tiểu Bang California và DMC-ODS tuân thủ các điều luật hiện hành về dân quyền của liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới, thiên hướng tính dục, tuổi tác, hay khuyết tật. DMC-ODS:

- Cung cấp sự hỗ trợ và các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có năng lực
 - Thông tin văn bản bằng các hình thức khác (chữ nổi chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử dễ tiếp cận, và các hình thức khác).
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có năng lực
 - Thông tin bằng các ngôn ngữ ngưỡng

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với Chương Trình của Quận của quý vị

Nếu quý vị cho rằng Tiểu Bang California hoặc DMC-ODS đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, hay giới tính, quý vị có thể khiếu nại cho:

Civil Rights Coordinator/ACA 1557 Coordinator
DBH Office of Equity and Inclusion (OEI)
Attn: ACA 1557 Coordinator
303 E. Vanderbilt Way,
San Bernardino, CA 92415-0026
Điện thoại: (909) 386-8223 (người dùng TTY hãy gọi số 7-1-1)
Fax: (909) 388-0868
Email: ACA1557@dbh.sbcounty.gov

Quý vị có thể trực tiếp nộp đơn khiếu nại hoặc nộp qua đường bưu điện, fax, hoặc email. Nếu quý vị cần giúp nộp khiếu nại, Điều Phối Viên ACA 1557 sẽ sẵn sàng giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền theo phương thức điện tử cho Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights) thông qua Cổng Khiếu Nại của Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền qua đường bưu điện hoặc điện thoại tại:

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

Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Mẫu đơn khiếu nại được cung cấp tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

CÁC DỊCH VỤ

CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?

Các dịch vụ của DMC-ODS là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho những ai mắc ít nhất một SUD mà bác sĩ bình thường không thể điều trị.

Các dịch vụ DMC-ODS bao gồm:

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú
- Điều Trị Ngoại Trú Tăng Cường
- Nhập Viện Bán Phần (chỉ khả dụng ở một số quận)
- Điều Trị Nội Trú (cần có sự cho phép trước của quận)
- Kiểm Soát Hội Chứng Cai Nghiện
- Điều Trị Opioid
- Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (khác nhau tùy quận)
- Các Dịch Vụ Phục Hồi
- Quản Lý Hồ Sơ

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ DMC-ODS có thể khả dụng đối với quý vị, hãy xem những mô tả bên dưới:

- **CÁC DỊCH VỤ NGOẠI TRÚ**
 - Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho thành viên lên đến 9 giờ mỗi tuần đối với người trưởng thành và dưới 6 giờ mỗi tuần đối với trẻ vị thành niên khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân theo một kế hoạch khách hàng cá nhân hóa. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một tư vấn viên có chứng nhận trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng.
 - Các Dịch Vụ Ngoại Trú gồm có tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, các dịch vụ phụ, giáo dục thành viên, các dịch vụ liên quan đến thuốc, các dịch vụ can thiệp khủng hoảng, và lên kế hoạch xuất viện.
 - Các Dịch Vụ Ngoại Trú có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại, hoặc trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng. Các dịch vụ được liệt kê bên trên sẽ được cung cấp trong một môi trường ngoại trú bởi các nhà cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất và Các Dịch Vụ Phục Hồi.
- **CÁC DỊCH VỤ NGOẠI TRÚ TĂNG CƯỜNG**
 - Các Dịch Vụ Ngoại Trú Tăng Cường được cung cấp cho thành viên (tối thiểu 9 giờ với tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với người trưởng thành và tối thiểu 6 giờ với tối đa 19 giờ mỗi tuần đối với trẻ vị thành niên) khi được xác định là cần thiết về mặt

y tế và tuân theo một kế hoạch khách hàng cá nhân hóa. Các dịch vụ chủ yếu gồm có tư vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện dược chất. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hoặc một tư vấn viên có chứng nhận trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng.

- Các Dịch Vụ Ngoại Trú Tăng Cường gồm có cùng các bộ phận như Các Dịch Vụ Ngoại Trú. Số giờ dịch vụ tăng lên là sự khác biệt chính.
- Các Dịch Vụ Ngoại Trú Tăng Cường có thể được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại, hoặc trong bất kỳ môi trường thích hợp nào trong cộng đồng. Các dịch vụ được liệt kê bên trên sẽ được cung cấp trong một môi trường ngoại trú bởi các nhà cung cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Dược Chất và Các Dịch Vụ Phục Hồi.

- **NHẬP VIỆN BÁN PHẦN** (**chỉ khả dụng ở một số quận*)

- Các dịch vụ Nhập Viện Bán Phần có 20 giờ chương trình tăng cường lâm sàng mỗi tuần trở lên, như xác định trong kế hoạch điều trị của thành viên. Các chương trình nhập viện bán phần thường có khả năng tiếp cận trực tiếp các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng thí nghiệm, và sẽ đáp ứng các nhu cầu đã xác định, yêu cầu phải theo dõi hoặc kiểm soát hàng ngày nhưng có thể được đáp ứng một cách thích hợp trong một môi trường ngoại trú có tổ chức.
- Các dịch vụ Nhập Viện Bán Phần là tương tự như Các Dịch Vụ Ngoại Trú Tăng Cường, với số giờ tăng lên và khả năng tiếp cận thêm các dịch vụ y tế là những khác biệt chính.
- **Các dịch vụ Nhập Viện Bán Phần hiện thời không khả dụng.*

- **ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ** (**cần có sự cho phép trước của quận*)

- Điều Trị Nội Trú là một chương trình nội trú phi tổ chức, phi y tế 24 giờ, ngắn hạn, cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho thành viên có chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân theo một kế hoạch điều trị cá nhân hóa. Mỗi thành viên sẽ sống trong cơ sở và sẽ được hỗ trợ trong nỗ lực của họ để khôi phục, duy trì và áp dụng các kỹ năng liên nhân và các kỹ năng sống độc lập và tiếp cận các hệ thống hỗ trợ trong cộng đồng. Các nhà cung cấp và bệnh nhân nội trú hợp tác với nhau để xác định những rào cản, đặt ra các ưu tiên, đặt ra mục tiêu, lập kế hoạch điều trị, và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Các mục tiêu gồm có duy trì kiêng nhện, chuẩn bị cho những yếu tố kích hoạt tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và chức năng xã hội, và tham gia tiếp tục chăm sóc.
- Các dịch vụ nội trú có thể cần có sự cho phép trước của Chương Trình của Quận. Mỗi giấy cho phép đối với các dịch vụ nội trú có thể áp dụng cho tối đa 90 ngày đối với người trưởng thành và 30 ngày đối với thanh thiếu niên. Được phép có 2 giấy cho phép đối với các dịch vụ nội trú trong một khoảng thời gian một năm. Có thể có một lần gia hạn 30 ngày mỗi năm dựa trên tính cần thiết về mặt y tế. Phụ nữ mang thai có thể nhận được các dịch vụ nội trú đến ngày cuối cùng trong tháng là ngày thứ 60 sau khi sinh con. Các thành viên đủ điều kiện Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT) (dưới 21 tuổi) sẽ không có giới hạn cho phép mô tả bên trên miễn là tính cần thiết về mặt y tế xác lập nhu cầu về các dịch vụ nội trú liên tục.

- Các Dịch Vụ Nội Trú gồm có tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, các dịch vụ phụ, giáo dục thành viên, các dịch vụ liên quan đến thuốc, bảo vệ thuốc (các cơ sở sẽ cất tất cả thuốc của bệnh nhân và nhân viên cơ sở có thể hỗ trợ bệnh nhân tự dùng thuốc), các dịch vụ can thiệp khủng hoảng, dịch vụ đưa đón (cung cấp hoặc bố trí phương tiện đưa đón đến và rời khỏi nơi điều trị cần thiết về mặt y tế) và lập kế hoạch xuất viện.
- Quận sẽ cung cấp sự cho phép trước 24 giờ đối với các dịch vụ Điều Trị Nội Trú
- Bên thụ hưởng sẽ được đánh giá theo cấp độ chăm sóc thích hợp được xác định bởi một thủ tục đánh giá tâm sinh lý-xã hội toàn diện, áp dụng các tiêu chí ASAM, chẩn đoán (các) rối loạn do lạm dụng được chất và xác định tính cần thiết về mặt y tế.
- Các bên thụ hưởng liên quan đến sinh con và liên quan đến tư pháp hình sự có thể nhận được thời gian lưu trú lâu hơn dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

- **KIỂM SOÁT HỘI CHỨNG CAI NGHIỆN**

- Các dịch vụ Kiểm Soát Hội Chứng Cai Nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và theo một kế hoạch khách hàng cá nhân hóa. Mỗi thành viên sẽ sống tại cơ sở nếu nhận được một dịch vụ nội trú và sẽ được theo dõi trong quy trình khử độc. Các dịch vụ cải thiện chức năng và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được cung cấp tuân theo một kế hoạch khách hàng cá nhân hóa theo chỉ định của một bác sĩ có giấy phép, hoặc bác sĩ kê toa có giấy phép và được duyệt và cho phép theo các yêu cầu của Tiểu Bang California.
- Các Dịch Vụ Kiểm Soát Hội Chứng Cai Nghiện bao gồm tiếp nhận và đánh giá, quan sát (để đánh giá tình trạng sức khỏe và đáp ứng với bất kỳ thuốc theo toa nào), các dịch vụ liên quan đến thuốc, và lập kế hoạch xuất viện.
- Các dịch vụ kiểm soát hội chứng cai nghiện có thể được cung cấp ở các cấp độ chăm sóc khác nhau dựa trên các nhu cầu điều trị cá nhân chẳng hạn như: các môi trường Điều Trị Nội Trú, Chương Trình Điều Trị Liên Quan Đến Ma Túy, Điều Trị Ngoại Trú Tăng Cường và Điều Trị Ngoại Trú.

- **ĐIỀU TRỊ OPIOID**

- Các dịch vụ Chương Trình Điều Trị Opioid (Ma Túy) (OTP/NTP) được cung cấp trong các cơ sở có giấy phép NTP. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp tuân theo một kế hoạch khách hàng cá nhân hóa theo xác định của một bác sĩ có giấy phép, hoặc bác sĩ kê toa có giấy phép và được duyệt và cho phép theo các yêu cầu của Tiểu Bang California. OTP/NTP cần thiết để cung cấp và chỉ định các thuốc cho thành viên được chi trả theo danh mục thuốc DMC-ODS bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone, và disulfiram.
- Thành viên phải nhận được, ở mức tối thiểu, 50 phút dịch vụ tư vấn với một nhà trị liệu hoặc tư vấn viên lên đến 200 phút mỗi tháng lịch, mặc dù các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.
- Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid bao gồm cùng các thành phần như Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, với việc bao gồm trị liệu tâm lý y tế gồm có một buổi thảo luận mặt đối mặt được thực hiện bởi một bác sĩ trên cơ sở 1:1 với thành viên.
- Các dịch vụ Chương Trình Điều Trị Opioid (Ma Túy) là dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và là cá nhân hóa để đáp ứng các nhu cầu của từng khách hàng.

- **ĐIỀU TRỊ HỖ TRỢ BẰNG THUỐC** (*các dịch vụ khác nhau tùy quận)
 - Các Dịch Vụ Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT) khả dụng bên ngoài phòng khám OTP. MAT là sử dụng thuốc theo toa, kết hợp với tư vấn và trị liệu hành vi, để cung cấp một phương pháp điều trị SUD áp dụng cho con người toàn diện. Việc cung cấp cấp độ dịch vụ này là không bắt buộc đối với các quận tham gia chương trình.
 - Các dịch vụ MAT gồm có chỉ định, kê toa, cho dùng, và theo dõi tất cả các thuốc điều trị SUD. Cụ thể là nghiện opioid và rượu là các lựa chọn thuốc đã được xác định từ lâu. Các bác sĩ và các bác sĩ kê toa khác có thể cung cấp các thuốc cho các thành viên được chi trả theo danh mục thuốc DMC-ODS gồm có buprenorphine, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất thuốc nào được FDA cho phép để điều trị SUD.
 - Các dịch vụ Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc là dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và là cá nhân hóa để đáp ứng các nhu cầu của từng khách hàng.

- **CÁC DỊCH VỤ PHỤC HỒI**
 - Các Dịch Vụ Phục Hồi đóng vai trò quan trọng cho sự phục hồi và sức khỏe của thành viên. Cộng đồng điều trị trở thành một tác nhân trị liệu qua đó thành viên được khuyến khích và chuẩn bị kiểm soát sức khỏe và sự chăm sóc sức khỏe của mình. Do đó, sự điều trị phải nhấn mạnh vai trò trung tâm của thành viên trong việc kiểm soát sức khỏe của họ, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các tài nguyên nội bộ và các tài nguyên cộng đồng để cung cấp sự hỗ trợ tự quản lý liên tục cho thành viên.
 - Các Dịch Vụ Phục Hồi gồm có tư vấn cá nhân và nhóm; theo dõi phục hồi/hỗ trợ điều trị lạm dụng được chất (huấn luyện phục hồi, phòng ngừa tái phát, và các dịch vụ ngang hàng); và quản lý hồ sơ (liên kết với những sự hỗ trợ giáo dục, việc làm, sự hỗ trợ của gia đình, những sự hỗ trợ trong cộng đồng, nhà ở, phương tiện đi lại, và các dịch vụ khác dựa trên nhu cầu).
 - Các Dịch Vụ Phục Hồi có thể được cung cấp cùng lúc với các cấp độ chăm sóc khác khi thích hợp về mặt lâm sàng.
 - Các dịch vụ phục hồi khả dụng dựa trên một bản tự đánh giá hoặc bản đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái phát.

- **QUẢN LÝ HỒ SƠ**
 - Các Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ hỗ trợ thành viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, phục hồi, hoặc các dịch vụ khác trong cộng đồng. Các dịch vụ này tập trung vào việc điều phối chăm sóc SUD, kết hợp xoay quanh dịch vụ chăm sóc chính nhất là đối với các thành viên mắc SUD mạn tính, và tương tác với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần.
 - Các Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ gồm có một thủ tục đánh giá toàn diện và tái đánh giá định kỳ về các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu tiếp tục các dịch vụ quản lý hồ sơ; chuyển lên các cấp độ chăm sóc SUD cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và định kỳ sửa đổi kế hoạch khách hàng gồm có các hoạt động dịch vụ; liên lạc

điều phối, giới thiệu và các hoạt động liên quan; theo dõi việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo thành viên có thể tiếp cận dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; theo dõi tiến bộ của thành viên; và, vận động vì quyền lợi của thành viên, liên kết đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và tâm thần, phương tiện đi lại và giữ lại trong các dịch vụ chăm sóc chính.

- Quản lý hồ sơ sẽ nhất quán với và không được vi phạm tính bảo mật thông tin của bất kỳ thành viên nào như quy định trong luật pháp Liên Bang và California.
- Các dịch vụ quản lý hồ sơ có thể được cung cấp mặt đối mặt, qua điện thoại và có thể được cung cấp ở bất kỳ đâu trong cộng đồng.
- Các dịch vụ quản lý hồ sơ sẽ được cung cấp bởi DBH-SUDRS cho các bên thụ hưởng Điều Trị Nội Trú và bởi Nhân Viên Nhà Cung Cấp Có Hợp Đồng Với Các Tổ Chức Trong Cộng Đồng đối với tất cả các cấp độ chăm sóc khác.

SÀNG LỌC, CHẨN ĐOÁN VÀ ĐIỀU TRỊ ĐỊNH KỲ SỚM (EPSDT)

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị có thể nhận được các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế theo chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT gồm có sàng lọc, nhãn khoa, nha khoa, thính khoa và tất cả các dịch vụ bắt buộc và không bắt buộc khác, cần thiết về mặt y tế, được liệt kê trong luật liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết và bệnh và điều kiện thể chất và tâm thần được xác định trong sàng lọc EPSDT cho dù các dịch vụ đó có được chi trả đối với người trưởng thành hay không. Yêu cầu đối với tính cần thiết về mặt y tế và sự tiết kiệm chi phí là các giới hạn hoặc trường hợp loại trừ duy nhất áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Để biết bản mô tả hoàn chỉnh hơn về các dịch vụ EPSDT khả dụng và để được giải đáp thắc mắc, vui lòng gọi cho Phòng Dịch Vụ Thành Viên của Chương Trình Các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Drogen Chặt và Các Dịch Vụ Phục Hồi của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận San Bernardino theo số (800) 968-2636.

CÁCH NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS

TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS BẰNG CÁCH NÀO?

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng drogen chặt (HUD), quý vị có thể nhận được dịch vụ bằng cách tự yêu cầu Chương Trình của Quận cung cấp các dịch vụ đó. Quý vị có thể gọi số miễn phí của chương trình của quận của quý vị được ghi ở phần trước của sổ tay này. Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến Chương Trình của Quận của quý vị để nhận được các dịch vụ điều trị SUD bằng các cách khác. Chương Trình của Quận của quý vị phải chấp nhận giấy giới thiệu về các dịch vụ điều trị SUD của các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính khác là những người cho rằng quý vị có thể cần các dịch vụ này và của chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal của quý vị, nếu quý vị là thành viên. Thông thường, nhà cung cấp hay chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý của Medi-Cal sẽ cần có sự cho phép của quý vị hay sự cho phép của cha mẹ hay người chăm sóc của một đứa trẻ để viết giấy giới thiệu, trừ khi là trường hợp cấp cứu. Những cá nhân và tổ chức khác cũng có thể viết giấy giới thiệu đến quận, bao gồm các trường học; các sở dịch vụ phúc lợi hoặc xã hội của quận; người bảo hộ, người giám hộ hay thành viên gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được chi trả khả dụng thông qua mạng lưới các nhà cung cấp DBH-SUDRS của Quận San Bernardino. Nếu bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ khác đối với bất kỳ dịch vụ nào được chi trả, DBH-SUDRS Quận San Bernardino sẽ bố trí cho một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ đó. DBH-SUDRS Quận San Bernardino sẽ phản ứng với sự giới thiệu và điều phối kịp thời trong trường hợp một dịch vụ được chi trả không khả dụng từ một nhà cung cấp vì có phản đối vì lý do tôn giáo, y đức hoặc đạo đức đối với dịch vụ được chi trả.

Nhân viên điều trị DBH-SUDRS Quận San Bernardino sẽ hợp tác với bên thụ hưởng, những nguồn hỗ trợ quan trọng và các cơ quan khác tham gia điều trị cho bên thụ hưởng để hỗ trợ quy trình chuyển tiếp giữa các hệ thống và các cấp độ chăm sóc. DBH-SUDRS sẽ chủ động bằng cách đảm bảo rằng các quy trình chuyển tiếp được hiệu quả, kịp thời, và hoàn chỉnh.

TÔI CÓ THỂ NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS Ở ĐÂU?

Quận San Bernardino tham gia chương trình thí điểm DMC-ODS. Vì quý vị là cư dân của Quận San Bernardino, quý vị có thể nhận được các dịch vụ DMC-ODS tại quận nơi quý vị cư trú thông qua Chương Trình của Quận DMC-ODS. Chương Trình của Quận của quý vị có các nhà cung cấp điều trị SUD để điều trị các bệnh trạng được chi trả bởi chương trình. Các hạt khác cung cấp các dịch vụ Drug Medi-Cal và không tham gia chương trình thí điểm DMC-ODS sẽ có thể cung cấp các dịch vụ DMC thông thường cho quý vị nếu cần. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ EPSDT ở bất kỳ quận nào khác trên khắp tiểu bang.

CHĂM SÓC NGOÀI GIỜ

Các bên thụ hưởng có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc ngoài giờ, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, bao gồm ngày lễ bằng cách gọi số miễn phí (800) 968-2636. Sẽ có nhân viên hỗ trợ tiếp cận chăm sóc nếu quý vị cần.

TÔI CÓ THỂ BIẾT KHI NÀO TÔI CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ BẰNG CÁCH NÀO?

Nhiều người gặp những lúc khó khăn trong đời và có thể gặp các vấn đề về SUD. Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ khi quý vị tự hỏi mình liệu quý vị có cần sự giúp đỡ chuyên môn hay không là hãy tin tưởng bản thân. Nếu quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và quý vị cảm thấy mình có thể cần được giúp đỡ chuyên môn, quý vị phải yêu cầu Chương Trình của Quận của quý vị tiến hành đánh giá để tìm hiểu chắc chắn vì quý vị đang cư trú trong một quận tham gia DMC-ODS.

TÔI CÓ THỂ BIẾT KHI NÀO MỘT ĐỨA TRẺ HOẶC THANH THIẾU NIÊN CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ BẰNG CÁCH NÀO?

Quý vị có thể liên hệ với chương trình DMC-ODS của hạt tham gia chương trình của quý vị để được đánh giá cho con quý vị nếu quý vị cho rằng con quý vị có bất kỳ dấu hiệu nào của SUD. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và đánh giá của quận cho thấy các dịch vụ điều trị lạm dụng được chất và rượu được quận tham gia chương trình chi trả là cần thiết, quận sẽ bố trí cho con quý vị nhận các dịch vụ đó.

CÁCH THỨC NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN

TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA Ở ĐÂU?

Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận nơi quý vị sinh sống. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa được cung cấp trong khắp Quận San Bernardino bởi Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi của Sở Sức Khỏe Hành Vi hay MHP, tách biệt với bác sĩ thông thường của quý vị. Theo yêu cầu của quý vị, MHP có thể cung cấp cho quý vị một danh bạ gồm những cá nhân, phòng khám và bệnh viện tại đó quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần trong khu vực của quý vị. Danh bạ này được gọi là 'danh sách nhà cung cấp' và có tên, số điện thoại và địa chỉ của bác sĩ, nhà trị liệu, bệnh viện và những nơi khác quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ. Quý vị có thể cần phải liên hệ với MHP trước khi tìm kiếm sự giúp đỡ. Hãy gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Dịch Vụ Thành Viên DBH theo số (888) 743-1478. Đây là một số miễn phí toàn tiểu bang, 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần để yêu cầu danh sách nhà cung cấp và để hỏi xem quý vị có cần liên hệ với MHP trước khi đến văn phòng của một nhà cung cấp dịch vụ, phòng khám hay bệnh viện để được giúp đỡ hay không. Mỗi quận có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa dành cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị đủ điều kiện được Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT), có thể gồm có chi trả bảo hiểm và quyền lợi bổ sung.

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

TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ

CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ LÀ GÌ VÀ TẠI SAO NÓ LẠI QUAN TRỌNG?

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận được các dịch vụ điều trị SUD thông qua chương trình DMC-ODS của quận của quý vị là điều kiện có tên là 'cần thiết về mặt y tế.' Điều này có nghĩa là một bác sĩ hay chuyên gia có giấy phép khác sẽ nói chuyện với quý vị để quyết định xem có một nhu cầu y tế về các dịch vụ hay không, và liệu quý vị có thể có ích từ các dịch vụ nếu quý vị nhận được các dịch vụ đó hay không.

Thuật ngữ tính cần thiết về mặt y tế là quan trọng vì nó sẽ giúp quyết định xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ DMC-ODS hay không, và loại dịch vụ DMC-ODS gì là thích hợp. Việc quyết định tính cần thiết về mặt y tế là một phần rất quan trọng của quy trình nhận các dịch vụ DMC-ODS.

CÁC TIÊU CHÍ “TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ” LÀ GÌ ĐỐI VỚI CHI TRẢ BẢO HIỂM CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ RỐI LOẠN DO LẠM DỤNG DƯỢC CHẤT?

Trong quá trình quyết định xem quý vị có cần các dịch vụ điều trị SUD hay không, chương trình DMC-ODS của quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem các

dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế hay không, như giải thích bên trên. Phần này giải thích việc quận của quý vị sẽ đưa ra quyết định đó như thế nào.

Để nhận được các dịch vụ thông qua DMC-ODS, quý vị phải đáp ứng các tiêu chí sau đây:

- Quý vị phải ghi danh tham gia Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú trong một quận có tham gia chương trình DMC-ODS.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ Tài Liệu Hướng Dẫn Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn Tâm Thần (DSM) đối với một Rối Loạn Liên Quan Đến Dược Chất và Nghiện. Bất kỳ người trưởng thành nào, hoặc thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, được đánh giá là "có nguy cơ" mắc SUD sẽ đủ điều kiện nhận Các Dịch Vụ Can Thiệp Sớm nếu họ không đáp ứng các tiêu chí về tính cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị phải đáp ứng định nghĩa của American Society of Addiction Medicine (ASAM) về tính cần thiết về mặt y tế đối với các dịch vụ dựa trên Các Tiêu Chí ASAM (Các Tiêu Chí ASAM là các tiêu chuẩn điều trị quốc gia đối với các chứng nghiện và bệnh trạng liên quan đến dược chất).

Quý vị không cần phải biết liệu quý vị có được chẩn đoán hay không để yêu cầu được giúp đỡ. Chương trình DMC-ODS của quận của quý vị sẽ giúp quý vị nhận được thông tin này và sẽ xác định tính cần thiết về mặt y tế với một bản đánh giá.

CHỌN NHÀ CUNG CẤP

TÔI CÓ THỂ TÌM ĐƯỢC MỘT NHÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ RỐI LOẠN DO LẠM DỤNG DƯỢC CHẤT TÔI CẦN BẰNG CÁCH NÀO?

Chương Trình của Quận có thể áp dụng một số giới hạn về lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Chương trình DMC-ODS của quận của quý vị phải cho quý vị có cơ hội chọn trong số ít nhất hai nhà cung cấp khi lần đầu quý vị bắt đầu nhận dịch vụ, trừ khi Chương Trình của Quận có lý do chính đáng tại sao họ không thể cho quý vị lựa chọn, ví dụ như, chỉ có một nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ quý vị cần. Chương Trình của Quận của quý vị cũng phải cho phép quý vị thay đổi nhà cung cấp. Khi quý vị yêu cầu thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị chọn trong số ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do chính đáng.

Đôi khi, các nhà cung cấp có hợp đồng của quận tự rời khỏi mạng lưới của quận hoặc theo yêu cầu của Chương Trình của Quận. Khi xảy ra trường hợp này, Chương Trình của Quận phải có nỗ lực vì thiện chí để cung cấp thông báo bằng văn bản chấm dứt hợp đồng của một nhà cung cấp có hợp đồng của quận trong vòng 15 ngày sau khi nhận hay gửi thông báo chấm dứt, cho từng cá nhân đang nhận được các dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp đó.

MỘT KHI TÔI TÌM ĐƯỢC MỘT NHÀ CUNG CẤP, CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN CÓ THỂ THÔNG BÁO CHO NHÀ CUNG CẤP BIẾT TÔI NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ GÌ KHÔNG?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và Chương Trình của Quận đều tham gia quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận thông qua quận bằng cách tuân thủ các tiêu chí cần thiết về mặt y tế và danh sách các dịch vụ được chi trả. Đôi khi quận sẽ đề quý vị và nhà cung cấp của quý vị tự quyết định. Lúc khác, Chương Trình của Quận có thể đòi hỏi nhà cung cấp của quý vị yêu cầu Chương Trình của Quận xem xét các lý do mà nhà cung cấp cho rằng quý vị cần nhận dịch vụ

trước khi dịch vụ đó được cung cấp. Chương Trình của Quận phải sử dụng một chuyên gia có năng lực để tiến hành xem xét. Quy trình xem xét này được gọi là quy trình cho phép thanh toán của chương trình.

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

Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn bắt buộc đối với yêu cầu cho phép tiêu chuẩn hoặc giải quyết nhanh, Chương Trình của Hạt phải gửi cho quý vị Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho biết rằng các dịch vụ đó bị từ chối và cho biết quý vị có thể nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quý vị có thể hỏi Chương Trình của Quận để biết thêm thông tin về quy trình cho phép của họ. Hãy tham khảo phần trước của sổ tay này để biết cách yêu cầu thông tin.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Chương Trình của Quận về quy trình cho phép, quý vị có thể nộp kháng nghị cho quận hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA TÔI SỬ DỤNG CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO?

Nếu quý vị mới tham gia Chương Trình của Quận, có thể tìm thấy một danh sách hoàn chỉnh về các nhà cung cấp trong Chương Trình của Quận của quý vị ở cuối sổ tay này và có thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị SUD mà họ cung cấp, và những thông tin khác để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ khả dụng ở các nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp, hãy gọi số điện thoại miễn phí của quận của quý vị nằm ở phần trước của sổ tay này.

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM LÀ GÌ?

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm, đôi khi được gọi là NOABD, là một mẫu đơn mà chương trình DMC-ODS của quận của quý vị sử dụng để thông báo cho quý vị biết khi chương trình đưa ra quyết định về việc quý vị sẽ nhận được các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal hay không. Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cũng được sử dụng để thông báo cho quý vị biết liệu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị đã được giải quyết kịp thời hay không, hay nếu quý vị không nhận được các dịch vụ trong các tiêu chuẩn thời hạn của Chương Trình của Quận về việc cung cấp dịch vụ.

KHI NÀO TÔI SẼ NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM?

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo Về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm:

- Nếu Chương Trình của Quận của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp của Chương Trình của Quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ SUD và yêu cầu Chương Trình của Quận phê duyệt, nhưng Chương Trình của Quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ. Trong phần lớn trường hợp quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm trước khi quý vị nhận được dịch vụ, nhưng đôi khi Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm sẽ được gửi cho quý vị sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, hoặc trong khi quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm sau khi quý vị đã nhận dịch vụ quý vị không phải thanh toán chi phí dịch vụ đó.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương Trình của Quận phê duyệt, nhưng Chương Trình của Quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu Chương Trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn Chương Trình của Quận đã đặt ra. Hãy gọi cho Chương Trình của Quận của quý vị để tìm hiểu xem Chương Trình của Quận có đặt ra các tiêu chuẩn thời hạn hay không.
- Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại cho Chương Trình của Quận và Chương Trình của Quận không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày lịch. Nếu quý vị nộp đơn kháng nghị cho Chương Trình của Quận và Chương Trình của Quận không trả lời quý vị cùng với quyết định bằng văn bản về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày lịch hoặc, nếu quý vị đã nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh, và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.

LIỆU TÔI SẼ LUÔN NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM KHI TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ MÌNH MUỐN KHÔNG?

Có một số trường hợp trong đó quý vị có thể nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng nghị cho Chương Trình của Quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang khi những việc này xuất hiện. Thông tin về cách nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu một buổi điều trần công bằng có trong sổ tay này. Thông tin cũng sẽ được cung cấp tại văn phòng của nhà cung cấp của quý vị.

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM CHO TÔI BIẾT THÔNG TIN GÌ?

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

- Hoạt động của Chương Trình của Quận của quý vị có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do chương trình đưa ra quyết định đó.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà quận tuân thủ khi đưa ra quyết định đó.
- Quý vị có những quyền gì nếu quý vị không đồng ý với hành động của chương trình.

- Cách nộp đơn kháng nghị cho chương trình.
- Cách yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh hoặc điều trần công bằng giải quyết nhanh.
- Cách nhận được sự giúp đỡ trong việc nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quý vị có bao nhiêu thời gian để nộp đơn kháng nghị hay yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Nếu quý vị đủ điều kiện tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định Kháng Nghị hay Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Khi nào quý vị phải nộp đơn Kháng Nghị hay yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

TÔI PHẢI LÀM GÌ KHI NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH BẤT LỢI VỀ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM?

Khi quý vị nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm quý vị phải đọc kỹ mọi thông tin có trên mẫu đơn. Nếu quý vị không hiểu mẫu đơn, Chương Trình của Quận của quý vị có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng khi quý vị nộp kháng nghị hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không trễ hơn 10 ngày lịch sau ngày có dấu bưu điện hoặc phát tay Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

CÁC QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

NẾU TÔI KHÔNG NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ MÌNH MUỐN TỪ CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN CỦA TÔI THÌ SAO?

Chương Trình của Quận của quý vị có một cách để quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD quý vị đang nhận. Cách này được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể liên quan đến các quy trình sau đây.

1. Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại – bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD, ngoài Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm.
2. Quy Trình Kháng Nghị – xem xét một quyết định (từ chối hay thay đổi dịch vụ) được Chương Trình của Quận hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị.
3. Quy Trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang – xem xét để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền nhận theo chương trình Medi-Cal.

Việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị, hoặc yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang không ảnh hưởng bất lợi đến quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Khi khiếu nại hay kháng nghị của quý vị được hoàn tất, Chương Trình của Quận của quý vị sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan khác biết kết quả cuối cùng. Khi thủ tục Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan khác biết kết quả cuối cùng.

Tìm hiểu thêm về từng quy trình giải quyết vấn đề ở bên dưới.

TÔI CÓ THỂ ĐƯỢC GIÚP NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, HAY ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Chương Trình của Quận của quý vị sẽ có người giải thích những quy trình này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo một vấn đề hoặc là khiếu nại, kháng nghị, hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp quý vị xác định liệu quý vị có đủ điều kiện yêu cầu quy trình có tên là quy trình 'giải quyết nhanh' hay không, có nghĩa là yêu cầu của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe hay sự ổn định của quý vị gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ điều trị SUD của quý vị.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, hãy gọi số miễn phí (800) 968-2636 (TTY quay số: 7-1-1)

NẾU TÔI CẦN ĐƯỢC GIÚP GIẢI QUYẾT MỘT VẤN ĐỀ VỚI CHƯƠNG TRÌNH DMC-ODS CỦA QUẬN CỦA TÔI NHƯNG TÔI KHÔNG MUỐN NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI HAY KHÁNG NGHỊ THÌ SAO?

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ Tiểu Bang nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tìm người phù hợp ở quận để giúp quý vị tìm cách giải quyết vấn đề thông qua hệ thống.

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về các quyền điều trần của quý vị hoặc sự hỗ trợ pháp lý miễn phí từ Đơn Vị Giải Đáp Thắc Mắc Công Chúng:

Gọi số miễn phí: 1-800-952-5253

Nếu quý vị khiếm thính và sử dụng TDD, hãy gọi số: 1-800-952-8349

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

KHIẾU NẠI LÀ GÌ?

Khiếu nại là sự bày tỏ không hài lòng về bất kỳ thứ gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được điều chỉnh bởi các quy trình giải quyết kháng nghị và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Quy trình giải quyết khiếu nại sẽ:

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

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Chương Trình của Quận vào bất kỳ lúc nào nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị SUD quý vị đang nhận từ Chương Trình của Quận hoặc có một vấn đề khác liên quan đến Chương Trình của Quận.

TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI BẰNG CÁCH NÀO?

Quý vị có thể gọi cho số điện thoại miễn phí của Chương Trình của Quận của quý vị để được giúp nộp đơn khiếu nại. Quận sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp cho quý vị nộp đơn khiếu nại. Có thể khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản. Khiếu nại bằng lời không cần phải tiếp theo bằng văn bản.

TÔI CÓ THỂ BIẾT ĐƯỢC LIỆU CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN ĐÃ NHẬN ĐƯỢC KHIẾU NẠI CỦA TÔI HAY CHƯA BẰNG CÁCH NÀO?

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

KHI NÀO KHIẾU NẠI CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH?

Chương Trình của Quận phải đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 90 ngày lịch kể từ ngày quý vị nộp khiếu nại. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương Trình của Quận thấy rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về trường hợp trì hoãn có thể có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nếu Chương Trình của Quận có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

TÔI CÓ THỂ BIẾT ĐƯỢC LIỆU CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN ĐÃ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI CỦA TÔI HAY KHÔNG BẰNG CÁCH NÀO?

Khi một quyết định được đưa ra về khiếu nại của quý vị, Chương Trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu Chương Trình của Quận không thông báo đúng hạn cho quý vị hay bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định khiếu nại, thì Chương Trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Chương Trình của Quận của quý vị sẽ gửi Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm cho quý vị vào ngày hết hạn khung thời gian đó.

CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI KHÔNG?

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

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

Chương Trình của Quận của quý vị có trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu xem xét một quyết định được chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ điều trị SUD của quý vị. Quý vị có hai cách yêu cầu xem xét. Một cách là sử dụng quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng quy trình kháng nghị giải quyết nhanh. Hai hình thức kháng nghị này là tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện được kháng nghị giải quyết nhanh. Các yêu cầu cụ thể được giải thích bên dưới.

KHÁNG NGHỊ TIÊU CHUẨN LÀ GÌ?

Kháng nghị tiêu chuẩn là yêu cầu xem xét một vấn đề quý vị gặp với chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị liên quan đến việc từ chối hay thay đổi các dịch vụ mà quý vị cho rằng mình cần. Nếu quý vị yêu cầu kháng nghị tiêu chuẩn, Chương Trình của Quận có thể mất tối đa 30 ngày lịch để xem xét. Nếu quý vị cho rằng việc chờ 30 ngày lịch sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị, quý vị nên yêu cầu 'kháng nghị giải quyết nhanh.'

Quy trình giải quyết kháng nghị tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp kháng nghị trực tiếp, qua điện thoại, hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp kháng nghị trực tiếp hoặc qua điện thoại, quý vị phải tiếp theo bằng kháng nghị văn bản có chữ ký. Quý vị có thể được giúp viết đơn kháng nghị. Nếu quý vị không tiếp theo bằng kháng nghị văn bản có ký tên, kháng nghị của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày quý vị kháng nghị bằng lời là ngày nộp đơn.
- Đảm bảo việc nộp kháng nghị không gây bất lợi cho quý vị hay nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, bao gồm một nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền một người khác thay mặt quý vị, chương trình có thể yêu cầu quý vị ký tên vào một mẫu đơn cho phép chương trình tiết lộ thông tin cho người đó.
- Tiếp tục cung cấp phúc lợi cho quý vị sau khi có yêu cầu kháng nghị trong khung thời gian bắt buộc, là 10 ngày lịch kể từ ngày Thông Báo về Quyền Lợi Bảo Hiểm của quý vị có dấu bưu điện hay phát trực tiếp cho quý vị. Quý vị không phải thanh toán chi phí các dịch vụ được tiếp tục trong khi chờ quyết định kháng nghị. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục quyền lợi bảo hiểm, và quyết định cuối cùng về kháng nghị xác nhận quyết định giảm hoặc ngưng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí các dịch vụ đã cung cấp trong thời gian chờ kháng nghị;
- Đảm bảo rằng những cá nhân đưa ra quyết định là có năng lực để quyết định và không liên quan đến cấp xem xét hay quyết định trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế của quý vị, và bất kỳ giấy tờ hay hồ sơ nào khác được xem xét trong quy trình giải quyết kháng nghị, trước và trong quy trình giải quyết kháng nghị.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và cáo buộc về dữ liệu hoặc luật pháp, đích thân hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị, hay người đại diện hợp pháp của thành viên quá cố tham gia với tư cách các bên của kháng nghị.
- Thông báo cho quý vị biết kháng nghị của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.
- Thông báo cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, sau khi hoàn tất quy trình giải quyết kháng nghị.

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ?

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị cho Chương Trình DMC-ODS của quận của quý vị:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.

- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương Trình của Quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu Chương Trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn Chương Trình của Quận đã đặt ra.
- Nếu quý vị không cho rằng Chương Trình của Quận cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ SUD quý vị cần.

TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ BẰNG CÁCH NÀO?

Quý vị có thể gọi cho số điện thoại miễn phí của Chương Trình của Quận của quý vị để được giúp nộp đơn kháng nghị. Chương trình sẽ cung cấp phong bì ghi sẵn địa chỉ ở tất cả cơ sở của các nhà cung cấp cho quý vị nộp đơn kháng nghị.

TÔI CÓ THỂ BIẾT LIỆU KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI CÓ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH HAY KHÔNG BẰNG CÁCH NÀO?

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

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng nghị.
- Ngày đưa ra quyết định về kháng nghị.
- Nếu kháng nghị không được giải quyết toàn bộ có lợi cho quý vị, thông báo đó cũng sẽ có thông tin về việc quý vị có quyền yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và thủ tục nộp yêu cầu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ KHÔNG?

Quý vị phải nộp kháng nghị trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày có Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Lưu ý rằng quý vị sẽ không phải lúc nào cũng nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm. Không có thời hạn nộp kháng nghị khi quý vị không nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi Bảo Hiểm; do đó quý vị có thể nộp loại kháng nghị này vào bất kỳ lúc nào.

KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC QUYẾT ĐỊNH KHI NÀO?

Chương Trình của Quận phải quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi Chương Trình của Quận nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương Trình của Quận thấy rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Ví dụ về trường hợp trì hoãn có lợi cho quý vị là khi quận cho rằng họ có thể phê duyệt kháng nghị của quý vị nếu Chương Trình của Quận có thêm một chút thời gian để nhận thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

NẾU TÔI KHÔNG THỂ CHỜ 30 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH VỀ KHÁNG NGHỊ CỦA TÔI THÌ SAO?

Quy trình giải quyết kháng nghị có thể nhanh hơn nếu kháng nghị đủ điều kiện được giải quyết nhanh.

KHÁNG NGHỊ GIẢI QUYẾT NHANH LÀ GÌ?

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

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

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHÁNG NGHỊ GIẢI QUYẾT NHANH?

Nếu quý vị cho rằng việc chờ đến 30 ngày lịch để có quyết định kháng nghị tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe của quý vị hay khả năng có được, duy trì hay phục hồi chức năng tối đa, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh. Nếu Chương Trình của Quận đồng ý rằng kháng nghị của quý vị đáp ứng các yêu cầu đối với kháng nghị giải quyết nhanh, quận của quý vị sẽ giải quyết kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi Chương Trình của Quận nhận được kháng nghị. Khung thời gian có thể được gia hạn lên đến 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương Trình của Quận chứng minh rằng cần có thông tin bổ sung và sự trì hoãn đó là vì lợi ích của quý vị. Nếu Chương Trình của Quận gia hạn khung thời gian này, chương trình sẽ cung cấp cho quý vị một bản giải thích bằng văn bản về lý do tại sao phải gia hạn.

Nếu Chương Trình của Quận quyết định rằng kháng nghị của quý vị không đủ điều kiện giải quyết nhanh, Chương Trình của Quận phải có những nỗ lực hợp lý để nhanh chóng thông báo miệng cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 2 ngày lịch, cho quý vị biết lý do của quyết định. Sau đó kháng nghị của quý vị sẽ tuân thủ khung thời gian kháng nghị tiêu chuẩn như mô tả ở đoạn đầu của phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận là kháng nghị của quý vị không đáp ứng các tiêu chí kháng nghị giải quyết nhanh, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Một khi Chương Trình của Quận giải quyết kháng nghị nhanh của quý vị, chương trình sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời và bằng văn bản.

QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG

ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG LÀ GÌ?

Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một quy trình xem xét độc lập được tiến hành bởi Sở Dịch Vụ Xã Hội California để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị có quyền nhận theo chương trình Medi-Cal.

TÔI CÓ CÁC QUYỀN GÌ VỀ ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG?

Quý vị có quyền:

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

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN XIN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG?

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

- Nếu quý vị đã hoàn tất quy trình kháng nghị của Chương Trình của Quận.
- Nếu quận của quý vị hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ điều trị SUD và yêu cầu Chương Trình của Quận phê duyệt, nhưng Chương Trình của Quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hay thay đổi loại hình hay tần suất cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương Trình của Quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Nếu Chương Trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị dựa trên thời hạn quận đã đặt ra.
- Nếu quý vị không cho rằng Chương Trình của Quận cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng nghị hay kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị SUD quý vị cần.

TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU MỘT BUỔI ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG BẰNG CÁCH NÀO?

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

State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814

Quý vị cũng có thể gọi số 1-800-952-8349 hoặc đối với TDD 1-800-952-8349.

CÓ THỜI HẠN NỘP ĐƠN XIN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Quý vị chỉ có 120 ngày lịch để yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Thời hạn 120 ngày bắt đầu vào ngày sau ngày Chương Trình của Quận đích thân gửi thông báo về quyết định kháng nghị của họ cho quý vị, hoặc vào ngày sau dấu bưu điện trên thông báo về quyết định kháng nghị của quận.

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

TÔI CÓ THỂ TIẾP TỤC NHẬN CÁC DỊCH VỤ TRONG KHI CHỜ QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG KHÔNG?

Có, nếu quý vị đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục nhận được sự điều trị trong thời gian kháng nghị, quý vị phải yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng nghị có dấu bưu điện hoặc phát cho quý vị HOẶC trước ngày Chương Trình của Quận cho biết các dịch vụ sẽ bị ngưng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu một buổi Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị phải cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận được sự điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải thanh toán chi phí dịch vụ đã nhận trong khi chờ Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục quyền lợi bảo hiểm, và quyết định cuối cùng của Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngưng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải thanh toán chi phí các dịch vụ đã cung cấp trong thời gian chờ điều trần công bằng cấp tiểu bang;

NẾU TÔI KHÔNG THỂ CHỜ 90 NGÀY ĐỂ CÓ QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG TÔI THÌ SAO?

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

THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA

AI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC BẢO HIỂM MEDI-CAL?

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

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Người trưởng thành, từ 21 đến 65 tuổi dựa trên điều kiện thu nhập
- Khiếm thị hoặc khuyết tật
- Mang thai

- Những người tị nạn nhất định, hoặc người nhập cư Cuba/Haiti
- Được chăm sóc trong một dưỡng đường

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

TÔI CÓ PHẢI THANH TOÁN CHI PHÍ DỊCH VỤ MEDI-CAL KHÔNG?

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

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

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

MEDI-CAL CÓ CHI TRẢ CHI PHÍ ĐI LẠI KHÔNG?

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến nơi hẹn khám y tế hay hẹn khám điều trị lạm dụng dược chất và rượu, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đưa đón.

- Đối với trẻ em, chương trình Child Health and Disability Prevention (CHDP) có thể giúp đỡ. Quý vị cũng có thể muốn liên hệ với văn phòng dịch vụ xã hội của quận của quý vị theo số (877) 410-8829. Quý vị cũng có thể nhận thông tin trực tuyến bằng cách truy cập www.dhcs.ca.gov, và sau đó nhấp vào 'Services' (Dịch Vụ) và sau đó nhấp vào 'Medi-Cal.'
- Đối với người lớn, văn phòng dịch vụ xã hội ở quận của quý vị có thể giúp đỡ. Quý vị có thể liên hệ với Sở Hỗ Trợ Chuyển Tiếp (Transitional Assistance Department) quận San Bernardino theo số (877) 410-8829. Hoặc quý vị có thể nhận thông tin trực tuyến bằng cách truy cập www.dhcs.ca.gov, và sau đó nhấp vào 'Services' (Dịch Vụ) và sau đó nhấp vào 'Medi-Cal.'
- Nếu quý vị ghi danh với một chương trình Medi-Cal Managed Care Plan (MCP), MCP phải hỗ trợ phương tiện đưa đón theo Mục 14132 (ad) của Bộ Luật Phúc Lợi và Thẻ Chế (Welfare and Institutions Code). Các dịch vụ đưa đón được cung cấp để đáp ứng tất cả nhu cầu dịch vụ, bao gồm các nhu cầu không có trong chương trình DMC-ODS.

QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN

CÁC QUYỀN CỦA TÔI VỚI TƯ CÁCH NGƯỜI NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?

Là một người đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal và cư trú trong một quận tham gia chương trình thí điểm DMC-ODS, quý vị có quyền nhận được các dịch vụ điều trị SUD cần thiết về mặt y tế từ Chương Trình của Quận. Quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, cân nhắc hợp lý quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì bảo mật thông tin đối với thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các phương án điều trị và biện pháp thay thế khả dụng, được trình bày theo cách thích hợp với điều kiện và khả năng hiểu của Thành Viên.
- Tham gia các quyết định về việc chăm sóc SUD của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Nhận được sự tiếp cận chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một bệnh trạng cần cấp cứu hoặc một bệnh trạng khẩn cấp hoặc khủng hoảng.
- Nhận được thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ điều trị SUD được chương trình DMC-ODS chi trả, các nghĩa vụ khác của Chương Trình của Quận và các quyền của quý vị như mô tả ở đây.
- Thông tin sức khỏe bảo mật của quý vị được bảo vệ.
- Yêu cầu và nhận được một bản sao hồ sơ y tế của mình và yêu cầu sửa đổi hay điều chỉnh hay sửa đổi hồ sơ của quý vị như quy định trong 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận được các tài liệu bằng văn bản ở hình thức thay thế (bao gồm chữ nổi, chữ in lớn, và định dạng âm thanh) theo yêu cầu và một cách kịp thời, phù hợp với hình thức được yêu cầu.
- Nhận được các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ bằng ngôn ngữ quý vị muốn.
- Nhận được các dịch vụ điều trị SUD từ một Chương Trình của Quận tuân thủ các yêu cầu của hợp đồng của họ với Tiểu Bang ở các khu vực có dịch vụ, đảm bảo khả năng và dịch vụ đầy đủ, điều phối và tính liên tục trong chăm sóc, và chi trả cũng như cho phép các dịch vụ.
- Tiếp Cận Các Dịch Vụ Đồng Ý Đối Với Trẻ Vị Thành Niên, nếu quý vị là trẻ vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới một cách kịp thời, nếu chương trình không có nhân viên hay nhà cung cấp có hợp đồng là những người có thể cung cấp các dịch vụ đó. "Nhà cung cấp ngoài mạng lưới" có nghĩa là một nhà cung cấp không nằm trong danh sách nhà cung cấp của Chương Trình của Quận. Quận phải đảm bảo quý vị không thanh toán thêm bất kỳ khoản gì để gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên hệ với số miễn phí của phòng dịch vụ thành viên theo số (800) 968-2636 để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu ý kiến thứ hai của một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có năng lực trong mạng lưới của quận, hoặc một người ngoài mạng lưới, miễn phí cho quý vị.
- Nộp đơn khiếu nại, hoặc bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc sự chăm sóc đã nhận được.
- Yêu cầu kháng nghị, hoặc bằng lời hoặc bằng văn bản, sau khi nhận được thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm.
- Yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang liên quan đến Medi-Cal, bao gồm thông tin về các hoàn cảnh trong đó có thể điều trần nhanh.
- Không bị hạn chế ở bất kỳ hình thức nào không cần thiết về mặt y tế hay bị cô lập được sử dụng làm một phương thức cưỡng ép, kỷ luật, sự thuận tiện cho nhân viên, hay trả đũa.

- Được tự do thực thi các quyền này mà không ảnh hưởng xấu đến cách Chương Trình của Quận, nhà cung cấp, hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.

CÁC TRÁCH NHIỆM CỦA TÔI VỚI TƯ CÁCH NGƯỜI NHẬN CÁC DỊCH VỤ DMC-ODS LÀ GÌ?

Là người nhận dịch vụ DMC-ODS, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc cẩn thận các tài liệu thông tin cho thành viên mà quý vị đã nhận từ Chương Trình của Quận. Các tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu các dịch vụ nào là khả dụng và cách nhận được sự điều trị nếu quý vị cần.
- Có mặt điều trị theo lịch. Quý vị sẽ nhận được kết quả tốt nhất nếu quý vị tuân thủ kế hoạch điều trị của mình. Nếu quý vị cần phải bỏ một cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp của quý vị trước ít nhất 24 giờ và xếp lịch lại vào ngày giờ khác.
- Luôn mang theo thẻ ID Medi-Cal (Chương Trình của Quận) của quý vị và một giấy tờ tùy thân có hình khi quý vị tham dự điều trị.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị về tất cả những mối quan ngại y tế của quý vị để kế hoạch của quý vị được chính xác. Quý vị chia sẻ thông tin càng đầy đủ về các nhu cầu của quý vị, sự điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Đảm bảo đặt ra cho nhà cung cấp của quý vị bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị phải hoàn toàn hiểu được kế hoạch điều trị của mình và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong điều trị.
- Tuân thủ kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thỏa thuận.
- Sẵn sàng xây dựng một mối quan hệ công việc vững chắc với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên hệ với Chương Trình của Quận nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ của quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp của quý vị mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị và Chương Trình của Quận nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của quý vị. Trường hợp này bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất kỳ thông tin y tế nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị của quý vị.
- Đối xử tôn trọng và lịch sự với nhân viên điều trị cho quý vị.
- Nếu quý vị có nghi ngờ về gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cáo. Quý vị có thể gọi cho Đường Dây Nóng Phụ Trách Tuân Thủ của DBH theo số (800) 398-9736 hoặc trực tiếp gọi cho Viên Chức Phụ Trách Tuân Thủ theo số (909) 388-0879.

DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP

Một Danh Bạ Nhà Cung Cấp hiện hành được cung cấp tại tất cả các cơ sở nhà cung cấp của DMC-ODS và trang web của DBH tại:

- <https://wp.sbcounty.gov/dbh/wp-content/uploads/2021/06/SUDRS-Organizational-Rendering-Provider-Directory.pdf>
- <https://wp.sbcounty.gov/dbh/wp-content/uploads/2021/06/SUDRS-Spanish-Organizational-Provider-Directory.pdf>

Cũng có thể yêu cầu Danh Bạ Nhà Cung Cấp bằng cách gọi số miễn phí (800) 968-2636. (TTY theo số 7-1-1)

Danh Bạ Nhà Cung Cấp gồm có:

- 1) Bao gồm thông tin về phân loại hoặc các phân loại dịch vụ khả dụng từ từng nhà cung cấp;
- 2) Chứa tên, địa điểm, và số điện thoại của các nhà cung cấp có hợp đồng hiện tại, theo phân loại;
- 3) Xác định các lựa chọn dịch vụ bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh và các dịch vụ được thiết kế để giải quyết những khác biệt văn hóa, và;
- 4) Cung cấp một cách thức theo đó bên thụ hưởng có thể xác định các nhà cung cấp nào không tiếp nhận bên thụ hưởng mới.

YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC

KHI NÀO TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU GIỮ LẠI NHÀ CUNG CẤP TRƯỚC ĐÂY, VÀ HIỆN NAY LÀ NGOÀI MẠNG LƯỚI?

- Sau khi tham gia Chương Trình của Quận, quý vị có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu:
 - Việc chuyển sang một nhà cung cấp mới sẽ dẫn đến phương hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc sẽ làm tăng nguy cơ quý vị phải nhập viện hoặc vào cơ sở chăm sóc; và
 - Quý vị đang được điều trị bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước ngày chuyển sang Chương Trình của Quận.

TÔI CÓ THỂ YÊU CẦU GIỮ LẠI NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI BẰNG CÁCH NÀO?

- Quý vị, người đại diện ủy quyền của quý vị, hoặc nhà cung cấp hiện tại của quý vị, có thể nộp yêu cầu bằng văn bản cho Chương Trình của Quận. Quý vị cũng có thể liên hệ với phòng dịch vụ thành viên theo số (800) 968-2636. (TTY quay số 7-1-1) để biết thông tin về cách yêu cầu dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Chương Trình của Quận sẽ gửi xác nhận bằng văn bản về việc nhận yêu cầu của quý vị và bắt đầu xử lý yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

NẾU TÔI TIẾP TỤC GẶP NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI CỦA TÔI SAU KHI CHUYỂN SANG CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN THÌ SAO?

- Quý vị có thể yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc có hiệu lực về trước trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi nhận được các dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

TẠI SAO CHƯƠNG TRÌNH CỦA QUẬN SẼ TỪ CHỐI YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI?

- Chương Trình của Quận có thể từ chối yêu cầu giữ lại nhà cung cấp trước đây, và hiện nay là ngoài mạng lưới của quý vị, nếu:
 - Chương Trình của Quận đã ghi nhận các vấn đề về chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp.

CHUYỆN GÌ XẢY RA NẾU YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI BỊ TỪ CHỐI?

- Nếu Chương Trình của Quận từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, nó sẽ:

- Thông báo cho quý vị bằng văn bản;
 - Đề nghị cho quý vị ít nhất một nhà cung cấp thay thế trong mạng lưới có cung cấp cùng mức dịch vụ như nhà cung cấp ngoài mạng lưới; và
 - Thông tin cho quý vị về quyền kháng nghị của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định từ chối.
- Nếu Chương Trình của Quận đề nghị cho quý vị nhiều nhà cung cấp trong mạng lưới thay thế và quý vị không chọn, thì Chương Trình của Quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định quý vị cho một nhà cung cấp trong mạng lưới và thông báo cho quý vị về sự giới thiệu hay chỉ định như thế bằng văn bản.

CHUYỆN GÌ XẢY RA NẾU YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI ĐƯỢC DUYỆT?

- Trong vòng bảy (7) ngày sau khi duyệt yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị, Chương Trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị:
 - Quyết định phê duyệt yêu cầu;
 - Thời lượng bố trí chuyển tiếp chăm sóc;
 - Quy trình sẽ diễn ra đối với sự chuyển tiếp chăm sóc của quý vị khi kết thúc giai đoạn tiếp tục chăm sóc; và
 - Quyền của quý vị được chọn một nhà cung cấp khác từ mạng lưới các nhà cung cấp của Chương Trình của Quận vào bất kỳ lúc nào.

YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT NHANH HAY CHẬM?

- Chương Trình của Quận sẽ hoàn thành xem xét yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày lịch kể từ ngày Chương Trình của Quận nhận được yêu cầu của quý vị.

CHUYỆN GÌ XẢY RA VÀO CUỐI GIAI ĐOẠN CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC CỦA TÔI?

- Chương Trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản ba mươi (30) ngày lịch trước khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc về quy trình sẽ diễn ra đối với sự chuyển tiếp chăm sóc của quý vị sang một nhà cung cấp trong mạng lưới khi kết thúc giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc của quý vị.

CÁC TIÊU CHUẨN TIẾP CẬN THAY THẾ ĐƯỢC DUYỆT THEO THÀNH PHỐ VÀ MÃ ZIP

Loại Dịch Vụ	Mã Zip	Thành phố	Tiêu Chuẩn Được Duyệt	Lý Do Duyệt
Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú 18+ và 0-17	93562	Trona	75 phút 45 dặm	Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Các bên thụ hưởng có thể được giới thiệu đến Quận Kern để nhận các dịch vụ trực tiếp. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Ridgecrest, CA, cách 93562 29 phút, 24 dặm.
Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú 18+ và 0-17	89019	Jean, Nevada	Không Áp Dụng	DHCS thông báo cho Quận San Bernardino rằng mã zip 89019 là ở Nevada và không thuộc trách nhiệm của Quận San Bernardino.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	93562	Trona	34 phút 28 dặm	Quận San Bernardino có hợp đồng với Aegis Treatment Centers, LLC, 1111 Inyokern Road, in Ridgecrest, CA đáp ứng các tiêu chuẩn thời gian và khoảng cách.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92363	Needles	75 phút 45 dặm	Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Bullhead City, AZ, cách 92363 29 phút và 20 dặm.
Điều Trị Opioid Các Dịch Vụ 18+	92364	Nipton	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Henderson, NV, cách 92364 59 phút và 43 dặm.
Điều Trị Opioid	89019	Jean, Nevada	Không Áp Dụng	DHCS thông báo cho Quận San Bernardino rằng mã zip

Các Dịch Vụ 18+ và 0-17				89019 là ở Nevada và không thuộc trách nhiệm của Quận San Bernardino.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92304	Amboy	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino đang có một nhà thầu trong khu vực này và có thể sửa hợp đồng hiện hữu. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Các nhà cung cấp gần nhất có thể là tại địa chỉ Joshua Tree (58 phút và 47 dặm) và Yucca Valley (86 phút và 47 dặm), CA từ 92304.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92332	Essex	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Nhà cung cấp ngoài mạng lưới gần nhất nằm ngoài giới hạn đáng kể đối với các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Các nhà cung cấp gần nhất có thể là tại địa chỉ Joshua Tree (134 phút và 144 dặm) và Yucca Valley (234 phút và 123 dặm), CA từ 92332.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92267	Parker Dam	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Lake Havasu City, AZ, cách 92267 28 phút và 24 dặm.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92242	Big River/Earp	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Lake Havasu City, AZ, cách 92242 46

				phút và 40 dặm.
Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid 18+ và 0-17	92280	Vidal	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Lake Havasu City, AZ, cách 92280 63 phút và 63 dặm.
Điều Trị Opioid Các Dịch Vụ 0-17	92364	Nipton	75 phút 45 dặm	Các bên thụ hưởng bị ảnh hưởng sống ở vùng sâu vùng xa. Quận San Bernardino sẽ tiếp tục hợp tác với các nhà cung cấp trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ thăm khám từ xa. Một Thỏa Thuận Hồ Sơ Duy Nhất đang được phát triển cho các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nhà cung cấp gần nhất có thể tại địa chỉ Bullhead City, AZ, cách 92364 66 phút và 44 dặm.