



## Department of Behavioral Health

**THÔNG BÁO VỀ CÁC QUYỀN CÁ NHÂN**

Theo Các Tiêu Chuẩn Chứng Nhận Chương Trình Rượu Và/Hoặc Chất Gây Nghiện của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS, Khoản 9, Chương 4, § 10569, của Các Quy Định của California, và Hướng Dẫn Thực Hành Tốt Nhất về Rối Loạn Do Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Ở Thanh Thiếu Niên của DHCS, mỗi người nhận các dịch vụ từ chương trình điều trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (SUD) sẽ có các quyền, bao gồm nhưng không giới hạn ở những quyền sau đây:

**Quyền Được:**

- Bảo mật thông tin như được quy định trong Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế năm 1996 (HIPAA) và Khoản 42, Các Quy Định Của Liên Bang (CFR), Phần 2;
- Được nhân viên, tình nguyện viên, thành viên hội đồng quản trị, và những người khác tôn trọng nhân phẩm;
- Được cung cấp chỗ ở an toàn, có lợi cho sức khỏe và thoải mái để đáp ứng các nhu cầu của họ;
- Không bị ngược đãi bằng lời, tình cảm, hoặc thân thể, và/hoặc hành vi tình dục không thích hợp;
- Được chương trình thông tin bằng văn bản về các thủ tục nộp đơn khiếu nại và/hoặc kháng nghị, bao gồm nhưng không giới hạn ở địa chỉ và số điện thoại của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe;
- Không bị phân biệt đối xử dựa trên bất kỳ đặc điểm nào được bảo vệ theo luật Liên Bang hoặc Tiểu Bang, bao gồm giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới, hoặc thiên hướng tình dục, hoặc khả năng chi trả;
- Được cấp quyền tiếp cận hồ sơ của cá nhân đó;
- Sử dụng thuốc do một chuyên gia y tế được cấp phép kê toa để điều trị các rối loạn y tế, sức khỏe tâm thần, hoặc do lạm dụng chất gây nghiện.
- Được tự do tham dự các buổi lễ hoặc hoạt động tôn giáo theo lựa chọn của họ và được một cố vấn tâm linh đến thăm với điều kiện là các dịch vụ hoặc hoạt động này không mâu thuẫn với các yêu cầu của chương trình. Việc tham gia các buổi lễ tôn giáo là tự nguyện;
- Được giới thiệu đến một chương trình khác nếu họ phản đối bản chất tôn giáo của bất kỳ chương trình nào theo Khoản 42, Phần 54;
- 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 họ;
- Tham gia các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của họ, bao gồm quyền từ chối điều trị và bày tỏ mong muốn về các quyết định điều trị trong tương lai;
- 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;
- Thực thi các quyền của họ, và việc thực thi các quyền đó không ảnh hưởng xấu đến cách họ được đối xử;
- Được điều trị bởi các nhà cung cấp dịch vụ điều trị với đội ngũ nhân viên có chuyên môn;
- Được điều trị dựa trên bằng chứng;
- Được điều trị đồng thời đối với các tình trạng sức khỏe hành vi khi thích hợp về mặt y tế và nhà cung cấp dịch vụ điều trị được ủy quyền điều trị các bệnh trạng đồng thời;
- Nhận được kế hoạch điều trị cá nhân hóa, hướng kết quả;
- Tiếp tục được điều trị trong thời gian mà nhà cung cấp dịch vụ điều trị được phép điều trị cho khách hàng;
- Nhận được sự hỗ trợ, giáo dục, và điều trị cho gia đình và người thân của họ, nếu nhà cung cấp dịch vụ điều trị được phép cung cấp các dịch vụ này;
- Nhận được sự chăm sóc có đạo đức bao gồm và đảm bảo tuân thủ đầy đủ các yêu cầu đặt ra trong Chương 5 tiểu mục 4 của Khoản 9 của Các Quy Định của California và các tiêu chuẩn chứng nhận chương trình điều trị lạm dụng rượu và ma túy khác được thông qua theo § 11830.1, nếu có;
- Nếu quy tắc về quyền riêng tư, như được quy định trong 45 CFR phần 160 và 164 tiểu phần A và E, áp dụng, yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của họ, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa chúng, như quy định trong 45 CFR § 164.524 và 164.526, và
- Có quyền được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tuân thủ 42 CFR §438.206 đến §438.210.

## **Ngoài các quyền được liệt kê bên trên, thanh thiếu niên và người chăm sóc còn có quyền:**

- Tất cả thông tin liên quan đến các quyền, trách nhiệm của thanh thiếu niên, và các thủ tục khiếu nại phải được cung cấp theo cách phù hợp về mặt văn hóa, ngôn ngữ, phát triển, độ tuổi, và khả năng đọc viết, với sự hỗ trợ phiên dịch được cung cấp khi cần thiết;
- Các quy tắc và quyền của chương trình phải được công bố rõ ràng tại địa điểm của chương trình, và một bản sao sẽ được cấp cho thanh thiếu niên và gia đình của họ;
- Bất kỳ quy tắc, hậu quả, hoặc biện pháp kỷ luật nào cũng phải được nêu rõ, phù hợp về mặt phát triển, không mang tính bạo lực, không gây ác cảm, và không có các hành động cô lập và kiềm chế;
- Tất cả thanh thiếu niên và gia đình được cung cấp dịch vụ phải được cung cấp một bản thông báo bảo mật thông tin bằng văn bản có chữ ký của họ để cho biết đã nhận được thông báo đó;
- Thanh thiếu niên và gia đình sẽ được thông báo về việc báo cáo bắt buộc về hành vi ngược đãi trẻ em hoặc người lớn tuổi và các thủ tục cần thiết;
- Nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ phải được đào tạo về các quy tắc, chính sách, và thủ tục của chương trình liên quan đến các quyền, khiếu nại, thủ tục khiếu nại, và các vấn đề pháp lý (ví dụ như tư pháp vị thành niên, phúc lợi trẻ em) và lưu giữ tài liệu về chúng;
- Mọi quan hệ giữa thanh thiếu niên và nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ không được có hình phạt thể xác hoặc bất thường, bóc lột, định kiến, gây đau đớn, sỉ nhục, dọa nạt, chế giễu, ép buộc, đe dọa, quấy rối tình dục, lạm dụng tinh thần, hoặc các hành động khác có bản chất trừng phạt;
- Các nhà cung cấp dịch vụ phải có một bản tuyên bố quy tắc đạo đức bằng văn bản sẽ được ký bởi mỗi nhân viên và được lưu trong hồ sơ nhân sự của họ;
- Thanh thiếu niên có quyền được tất cả các nhân viên đối xử có đạo đức, chuyên nghiệp, và tôn trọng, và
- Thanh thiếu niên và gia đình của họ sẽ được nhà cung cấp dịch vụ thông báo về cách nộp đơn khiếu nại.

## **THÔNG BÁO VỀ DÂN QUYỀN**

### **Dân quyền là gì?**

Dân quyền là các quyền cá nhân được bảo đảm và bảo vệ bởi Hiến Pháp Hoa Kỳ và các điều luật liên bang do Quốc Hội ban hành, chẳng hạn như Khoản VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973, Khoản 9, § 10800, Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật năm 1990, và Mục 1557 của Đạo Luật Chăm Sóc Vừa Tới Tiên (ACA 1557) Dân quyền bao gồm quyền không bị phân biệt đối xử phi pháp.

Phòng Dân Quyền (OCR) của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh (HHS) thực thi các điều luật về dân quyền cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, giới tính, và trong một số trường hợp, tôn giáo bởi các tổ chức chăm sóc sức khỏe và dịch vụ nhân sinh nhất định:

- Cơ quan dịch vụ xã hội và y tế của tiểu bang và địa phương;
- Phòng khám, và
- Tổ chức khác nhận hỗ trợ tài chính liên bang từ HHS.

Theo các điều luật này, tất cả mọi người ở Hoa Kỳ đều có quyền được chăm sóc sức khỏe và nhận các dịch vụ dân sinh theo cách không phân biệt đối xử. Tất cả mọi người đều có quyền nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử cho Sở Sức Khỏe Hành Vi, Phòng Dân Quyền của DHCS, và Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Phòng Dân Quyền (OCR). Ví dụ, quý vị không thể bị từ chối các dịch vụ hoặc phúc lợi chỉ vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, bản dạng giới, tuổi tác, khuyết tật, hoặc trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP).

### **Tôi có thể làm gì nếu dân quyền của tôi bị vi phạm?**

Nếu quý vị thấy rằng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, cơ quan dịch vụ nhân sinh, hoặc chương trình hay hoạt động do HHS thực hiện đã phân biệt đối xử phi pháp đối với quý vị (hoặc một người khác), quý vị có thể nộp đơn khiếu nại ACA 1557 cho Điều Phối Viên DBH ACA 1557. Nếu sau khi xem xét, quý vị cảm thấy vấn đề không được giải quyết thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Phòng Dân Quyền (OCR).

### **Thời hạn nộp đơn khiếu nại về dân quyền là gì?**

Khiếu Nại ACA 1557 phải được nộp cho Điều Phối Viên ACA 1557 trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày người nộp đơn khiếu nại biết về hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc;

Đơn Khiếu Nại OCR phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc. (Phòng Dân Quyền có thể gia hạn thời gian này nếu có lý do chính đáng.)

### **Tôi có thể nộp khiếu nại về dân quyền ở đâu?**

Quý vị có thể nộp Khiếu Nại ACA1557 bằng cách điền vào [Mẫu Đơn Khiếu Nại ACA 1557](#) đã được duyệt và gửi qua email đến [aca\\_1557@dbh.sbcounty.gov](mailto:aca_1557@dbh.sbcounty.gov), hoặc quý vị cũng có thể nộp khiếu nại qua đường bưu điện:

Attn: ACA 1557 Coordinator  
303 E. Vanderbilt Way, San Bernardino, CA 92415-0026

Nếu cần hỗ trợ điền mẫu đơn, người khiếu nại cũng có thể gọi cho Điều Phối Viên ACA 1557 theo số (909) 386-8223 (TTY: 711).

Quý vị có thể nộp khiếu nại về một tổ chức HHS qua Cổng Khiếu Nại OCR, tại [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov), hoặc quý vị cũng có thể gửi qua đường bưu điện hoặc fax khiếu nại:

U.S. Dept. of Health & Human Services  
200 Independence Ave SW.  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC, 20201  
Điện Thoại (800) 368-1019, FAX (202) 619-3818, TDD (800) 537-7697

Có thể nộp khiếu nại OCR tại [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_frontpage.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf)

### **Để biết thêm thông tin, hãy truy cập:**

- Trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại: <https://www.hhs.gov/civil-rights>

### **KHIẾU NẠI:**

**Sở Sức Khỏe Hành Vi (DBH)** và các nhà cung cấp theo hợp đồng của họ tuân thủ tất cả các điều luật về dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. DBH điều tra các khiếu nại của khách hàng nhận các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện) do Quận hoặc các nhà cung cấp theo hợp đồng của họ cung cấp. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, vui lòng liên hệ:

Department of Behavioral Health, ACCESS Unit  
303 E. Vanderbilt Way, 3<sup>rd</sup> Floor, San Bernardino, CA 92418-0026  
Điện thoại: (888) 743-1478 hoặc (909) 386-8256, [TDD] 711, Fax: (909) 890-0353

Ban Tuân Thủ của Chương Trình Điều Trị Rối Loạn Do Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (SUD) của **Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS)** điều tra các khiếu nại về các chương trình điều trị và phục hồi liên quan đến lạm dụng rượu và chất gây nghiện khác (AOD) của California. Ban Tuân Thủ SUD cũng điều tra các hành vi vi phạm quy tắc ứng xử của các tư vấn viên AOD đã đăng ký hoặc có chứng nhận.

Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại cho DHCS về một nhà cung cấp dịch vụ AOD được cấp phép, có chứng nhận HOẶC một tư vấn viên có đăng ký hoặc có chứng nhận, quý vị có thể nộp khiếu nại qua đường bưu điện, fax, hoặc bằng cách sử dụng Mẫu Đơn Khiếu Nại trực tuyến, tại: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints>

Quý vị có thể in mẫu đơn và gửi qua đường bưu điện hoặc fax đến:

Department of Health Care Services, Substance Use Disorder Services  
P.O. Box 997413, MS# 2601  
Sacramento, CA 95899-7413

Hoặc bằng cách gọi số miễn phí (877) 685-8333

Fax (916) 440-5094

Email: [sudcomplaints@dhcs.ca.gov](mailto:sudcomplaints@dhcs.ca.gov)

Khiếu nại về các Cơ Sở Phục Hồi hoặc Điều Trị Nghiện Rượu hoặc Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Dành Cho Người Trưởng Thành Tại Cơ Sở Nội Trú có thể được thực hiện bằng cách gọi điện thoại cho chi nhánh cấp phép thích hợp: DHCS - SUD Compliance Division, Số Công Khai: (916) 322-2911, Số Miễn Phí: (877) 685-8333

Đối với các khiếu nại liên quan đến Chương Trình Lái Xe Khi Bị Ảnh Hưởng Bởi Rượu/Chất Gây Nghiện (DUI) của DHCS, hãy điền vào Mẫu Đơn Khiếu Nại trực tuyến tại: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>. Quý vị có thể trực tiếp liên hệ với Chi Nhánh Chương Trình DUI, Số Công Khai: (916) 322-2964, Số FAX: (916) 440-5229

Đối với các khiếu nại liên quan đến Chương Trình Điều Trị Lạm Dụng Ma Túy (NTP), hãy điền Mẫu Đơn Khiếu Nại trực tuyến tại: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>. Quý vị có thể liên hệ với Chi Nhánh NTP: Số Công Khai: (916) 322-6682, Số Fax: (916) 440-5230

### **XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG**

Tôi đã được cung cấp thông tin liên quan đến các quyền cá nhân/dân quyền của tôi và cách tôi có thể nộp đơn khiếu nại cho bất kỳ tổ chức nào sau đây nếu tôi thấy rằng bất kỳ quyền nào của mình đã bị vi phạm:

- Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (DBH)
- Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS)
- Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (đối với các khiếu nại về dân quyền) (HHS-OCR)

Tôi đã được thông báo rằng tôi có thể yêu cầu thêm thông tin hoặc hỗ trợ nộp đơn khiếu nại vào bất kỳ lúc nào.

---

Tên Viết In của Khách Hàng

Chữ Ký của Khách Hàng

Ngày